

Helena Suutari ja Salla-Maaria Yliviitala

## **Ohjauksen monet kasvot**

Kehitysvammaisten henkilöiden ohjaaminen työ- ja  
päivätoiminnassa

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalian koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijät: Helena Suutari ja Salla- Maaria Yliviitala

Työn nimi: Ohjauksen monet kasvot: Kehitysvammaisten henkilöiden ohjaaminen työ- ja päivätoiminnassa

Ohjaaja: Kerttu Veikkola

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä:4

Työmme tarkoituksena on selvittää kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisen monimuotoisuutta työ- ja päivätoiminnassa; Mitä on onnistunut ohjaus ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Millaisia haasteita ohjauksessa on. Miten kehitysvammaisten ohjaus on muuttunut vuosien saatossa ja mitkä ovat tulevaisuuden näkymät. Työmme tavoitteena on, että ihmiset ryhtyisivät pohtimaan tapaansa kohdat ja ohjata kehitysvammaisia henkilöitä arjessa.

Toteutimme tutkimuksemme laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastatteluaineisto koostuu kymmenestä kehitysvammaisten toimintakeskuksessa työskentelevän ammattilaisen haastattelusta. Aineiston analysointitapana käytettiin teemoittelua ja raportoinnissa esitämme tulosten havainnollistamiseksi lainauksia haastatteluaineistosta.

Työmme tulosten perusteella onnistuneeseen ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä ovat työyhteisön hyvinvointi, ohjaajan persoona ja hänen erilaiset ominaisuutensa. Asiakkaan yksilöllinen tunteminen ja hänen kohtaamisensa sekä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntyminen ohjaajan ja ohjattavan välille on onnistuneen ohjauksen kannalta tärkeää. Onnistunut ohjaus tapahtuu sekä yksilön että ryhmän ohjauksessa yksilöt huomioon ottaen. Onnistuneen ohjauksen tunnusmerkkeinä pidetään erilaisia asiakkaalta tulevia viestejä.

Tutkimuksemme avulla selvitimme myös ohjaukseen liittyviä haasteita ja tulevaisuuden näkymiä. Suurimmaksi haasteeksi koettiin laajat asiakasryhmät suhteessa henkilökunnan määrään. Tutkittaessa tulevaisuuden näkymiä ja haasteita esiin nousi tarve kohdata asiakkaat yksilöllisesti ja entistä tasa-arvoisempana.

Avainsanat: kehitysvammaisuus, ohjaus, työtoiminta, päivätoiminta, sosiaalinen kuntoutus ja toimintakeskus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Services (AMK)

Authors: Helena Suutari ja Salla- Maaria Yliviitala

Title of thesis: The Many Faces of Guidance: Guiding People with Developmental Disabilities in Work and Day Activities

Supervisor: Kerttu Veikkola

Year: 2011

Number of pages: 66

Number of appendices: 4

---

The purpose of our work is to explore the diversity of guiding people with developmental disabilities in work and day activities: What is successful guidance like, and what are the factors that affect it? What kind of challenges does guidance face? How has the guidance of developmentally disabled people changed in the course of years, and what does the future look like? It is the goal of our Bachelor's thesis to make people think about the way they encounter and guide developmentally disabled people in everyday life.

The method of themed interviews was used in our qualitative study. The interview material comprises ten interviews of professionals working in an activity centre for developmentally disabled people. The material was analysed by thematisation, and we present quotations from the interviews to illustrate the findings.

The findings revealed that successful guidance is affected by work community wellbeing as well as the guidance giver's personality and qualities. For successful guidance it is important that the guidance giver knows and encounters the client individually and that a confidential interactive relationship is formed between them. Successful guidance both individually and in groups requires that attention is paid to each individual. Various forms of feedback from the client indicate successful guidance.

In our study we also explored challenges related to guidance as well its prospects. The greatest challenge experienced was too large groups of clients in proportion to the number of staff. As regards the prospects and future challenges there emerged a need to encounter clients on an individual and more equal basis.

Keywords: developmental disability, guidance, work activity, day activity, social rehabilitation and activity centre

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ .....	4
1 JOHDANTO .....	6
2 KUKA ON KEHITYSVAMMAINEN?.....	8
2.1 Lääketieteellinen näkökulma.....	8
2.2 Toimintakyvyn näkökulma.....	9
2.3 Sosiaalinen näkökulma .....	9
3 TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA .....	11
3.1. Päivähuoltoloista toimintakeskuksiksi .....	11
3.2 Lainsäädäntö kehitysvammaisille suunnatun työ- ja päivätoiminnan takana .....	13
4 OHJAAMISEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	15
4.1 Ryhmäohjaaminen .....	15
4.2 Ryhmäohjauksen strukturoitu malli .....	16
5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	23
5.1 Opinnäytetyön tausta ja tutkimuksen tavoite.....	23
5.2 Tutkimuskysymykset.....	24
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUMINEN.....	25
6.1 Kohderyhmä .....	25
6.2 Tutkimusmenetelmä.....	25
6.3 Laadullisen tutkimuksen menetelmänä teemahaastattelu.....	26
6.4 Aineiston analysointi .....	27
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	31
7.1 Koulutustausta ja työura kehitysvammasektorilla .....	31
7.2 Ohjauksen merkitys ja erilaiset ohjaustilanteet toimintakeskuksessa .....	32
7.3 Ohjaukseen vaikuttavat tekijät .....	32
7.4 Onnistunut ohjaus .....	34

7.5 Ryhmän ohjaaminen verrattuna yksilön ohjaamiseen .....	36
7.6 Asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa ohjaamiseen. ....	37
7.7 Miten kehitysvammaisten ohjaus on muuttunut ja miltä tulevaisuus näyttää? .....	38
7.8 Haasteet ohjauksessa.....	40
<b>8 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET ..</b>	<b>43</b>
8.1 Teemana onnistunut ohjaus ja ohjaukseen vaikuttavat tekijät .....	43
8.2 Ohjaamisen mukanaan tuomat haasteet .....	47
8.3 Ohjauksen kehittyminen nykyiselleen ja tulevaisuuden näkymät .....	48
<b>9 TUTKIMUKSEN RELIAABELIUS, VALIDIUS JA EETTISYYS .....</b>	<b>52</b>
9.1 Reliaabelius .....	52
9.2 Validius .....	53
9. 3 Eettisyys .....	56
<b>POHDINTA.....</b>	<b>60</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>63</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>66</b>

## 1 JOHDANTO

Nykyajan trendi kehitysvamma-alalla on kehitysvammaisten henkilöiden saattaminen mukaan työelämään tuetun työn tai avotyön kautta. Mielestämme ei kuitenkaan tulisi unohtaa niitä kehitysvammaisia henkilöitä, joilla ei ole edellytyksiä päästä mukaan työelämään. Halusimme tehdä kehitysvammasektorille suunnatun opinnäytetyön ja koska olemme molemmat työskennelleet kehitysvammaisten toimintakeskuksessa, oli ohjaaminen meille selkeä aihevalinta. Halusimme käsitellä opinnäytetyössämme toimintakeskuksessa tapahtuvaa kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamista työ- ja päivätoiminnan piirissä toimintakeskusympäristössä. Rajasimme työstämme pois avotyön ja tuetun työn näkökulman, sillä koimme tarpeelliseksi käsitellä trendin ulkopuolelle jäänyttä osa-aluetta.

Opinnäytetyömme tulokset ja johtopäätökset pohjautuvat tekemiimme teemahaastatteluihin, joissa kymmenen kehitysvamma-alan ammattilaista antoi oman näkemyksensä kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisesta, sen haasteista ja tulevaisuuden näkymistä. Haluammekin esittää sydämelliset kiitokset kaikille tutkimukseemme osallistuneille henkilöille, tutkimusluvan myöntäneelle taholle ja erityisesti eräälle henkilölle, joka herätti mielenkiintomme aihetta kohtaan!

Olemme tyytyväisiä opinnäytetyöhöemme, lopulliseen aiheen rajaukseen ja erityisesti tutkimuksemme onnistumiseen. Työmme aihe on erityisen tärkeä meille ja yleisesti, sillä tästä aiheesta ei ole havaintojemme mukaan aiempaa tutkimustietoa. Toivomme, että tulevaisuudessa aiheesta tehtäisiin syvällisempi ja kattavampi tutkimus.

Toivomme, että opinnäytetyöstämme olisi hyötyä jo kehitysvamma-alalla työskenteleville henkilöille ja alaa opiskeleville tuleville ammattilaisille. Haluaisimme, että opinnäytetyömme herättäisi keskustelua kehitysvammaisten henkilöiden työ- ja päivätoiminnasta sekä saisi ihmiset ajattelemaan omaa tapaansa kohdata ja ohjata kehitysvammaisia henkilöitä. Koemme opinnäytetyön olevan meille hyödyksi työskennellessämme kehitysvammaisten henkilöiden parissa, sillä olemme saa-

neet mahdollisuuden selvittää toimintakeskuksessa tapahtuvan ohjauksen monimuotoisuutta. Meille helpottavaa oli kuitenkin kuulla, että kokeneinkaan ammattilainen ei aina pysty oppikirjamaiseen ohjaukseen esimerkiksi resurssipulasta johtuen.

## **2 KUKA ON KEHITYSVAMMAINEN?**

Vuonna 2011 Suomessa on ollut kehitysvammadiagnoosin saaneita henkilöitä 40 000 (Seppälä & Rajaniemi 2011.) Millä perusteella henkilö voidaan sitten määritellä kehitysvammaiseksi?

Henkilö voidaan määritellä kehitysvammaiseksi, kun hänellä on vaikeuksia uusien asioiden oppimisessa ja ymmärtämisessä. Kehitysvammaisilta henkilöillä löytyy kuitenkin myös kykyjä ja vahvuuksia, joiden löytämiseksi hän tarvitsee riittävää tukea ja ohjausta. Kehitysvammaisuuden määrittelyssä käytetään apuna erilaisia näkökulmia: lääketieteellistä, toimintakyvyllystä ja sosiaalista näkökulmaa. (Seppälä & Rajaniemi 2011.)

### **2.1 Lääketieteellinen näkökulma**

Lääketieteellinen näkökulma vertaa kehitysvammaisen henkilön ominaisuuksia niihin seikkoihin, joita tiettyinä aikoina valalla oleva lääketieteellinen suuntaus pitää niin sanotusti normaalina. Lääketieteellinen näkökulma haluaa selvittää syyn, josta vamma johtuu ja selvittää, kuinka vamma vaikuttaa henkilön terveyteen. (Seppälä & Rajaniemi 2011.)

Suomessa kehitysvammaisuuden diagnosoinnissa on käytössä neljä eri astetta: lievä, keskivaikea, vaikea ja syvä kehitysvamma. Luokittelu perustuu Suomessa käytössä olevaan WHO:n ICD- 10- tautiluokitukseen. Kyseisen tautiluokituksen määrittelee kehitysvammaisuuden niin, että henkilön mieli ei ole kehittynyt ollenkaan tai se ei ole toteutunut kunnolla vamman vaikeusasteesta vuoksi. Älykkyytasoon liittyvät motoriset, kielelliset ja sosiaaliset taidot ovat heikkoja. Älyllisesti kehitysvammaisella henkilöllä voi olla myös henkisiä ja ruumiillisia häiriöitä. WHO:n ICD- 10- tautiluokituksen perusteella annettu diagnoosi oikeuttaa kehitysvammaisen



henkilön saamaan erilaisia palveluita, jotka muun muassa tukevat hänen arjessa selviytymistään. (Seppälä & Rajaniemi 2011.)

## **2.2 Toimintakyvyn näkökulma**

Määrittelyn tapahtuessa lääketieteellisesti toimintakyvyn näkökulmasta, tarkastellaan henkilön toimintakyvyn ja haasteiden välistä eroa. Toimintakyvyn osa-alueita ovat henkilön fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen sekä kokemuksellinen toimintakyky. (Seppälä & Rajaniemi 2011.)

Haasteita kehitysvammaisen henkilön toimintakyvylle asettavat erilaiset vuorovaiikutustilanteet. Toimintakyvylisestä näkökulmasta katsottuna kehitysvammaisella henkilöllä on erilaisia voimavaroja ja vahvuuksia. Mikäli kehitysvammaisen henkilön toimintakyky ja ympäristön haasteet ovat ristiriidassa, hän tarvitsee tukea omien voimavarojen ja vahvuuksien käyttämisessä. Tukemalla henkilöä varmistetaan hänelle mahdollisuudet kouluttautumiseen, toimeentuloon ja mielekkääseen arkeen. (Seppälä & Rajaniemi 2011.)

## **2.3 Sosiaalinen näkökulma**

Sosiaalinen näkökulma tarkastelee kehitysvammaisuutta kehitysvammaisen henkilön ja yhteisön välisenä suhteena. (Seppälä & Rajala 2011.) Gunnar Kylèn korosti jo 1980-luvulla Kehitysvammaliiton julkaisemassa teoksessa ”Kehitysvammaiset ja ymmärrys” (1989, 5), että kehitysvammaisten todellinen vamma näkyy ainoastaan heidän ymmärryksessään, jonka aiheuttamia esteitä voitaisiin minimoida oikeanlaisessa ympäristössä. Kylènin mainitsema ympäristö käsittää laajimmillaan koko yhteiskuntamme. (Kylèn 1989, 5.)

Ympäristössä vallitseviin ennakkoluuloihin, esteisiin ja riippuvuutta aiheuttaviin rakenteisiin voidaan vaikuttaa muun muassa vammaispolitiikan avulla. Sosiaalinen näkökulma perustuu ajatukselle siitä, että pohjimmiltaan myös kehitysvammaiset ovat samanlaisia kuin me niin sanotusti normaalit ihmiset. Ympäristön vallitsevan ajatusmaailman lisäksi sosiaalinen näkökulma kiinnittää huomiota myös siihen, miten henkilö suhtautuu itseensä. Sosiaalinen näkökulma vastaa siihen, millaista tukea henkilö tarvitsee erilaisissa ympäristöissä selviämiseen. Määrittely ei korosta kehitysvammaisen vahvuuksia tai kehitysvamman syitä. (Seppälä & Rajaniemi 2011.)

## 3 TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA

### 3.1. Päivähuoltoloista toimintakeskuksiksi

Kehitysvammaisten nykyinen työ - ja päivätoiminta on saanut alkunsa 1960-luvulla päivähuoltoloissa ja työkeskuksissa järjestetystä työtoiminnasta, joka on sisältänyt alihankintaa ja käsitöitä. Työkeskukset alkoivat 1980-luvulla muuttua toimintakeskuksiksi. Muutoksen taustalla vaikutti vuonna 1978 laadittu kehitysvammalaki, jossa esitettiin, että kehitysvammaisille henkilöille tarjottavien palveluiden tulee tukea heidän sopeutumistaan yhteiskuntaan. (Rajala 2002, 51, 62- 63.)

Näin syntyi tarve kehittää vaikeasti kehitysvammaisille henkilöille päivätoimintaryhmiä, jossa he saisivat omalle toimintakyvyilleen sopivia toimintoja alihankintatöiden sijaan. Työkeskuksien miinuksina pidettiin sitä, etteivät ne tarjonneet riittävän monipuolisia töitä työtoiminnan piiriin kuuluville kehitysvammaisille. Aikuiskasvatuksen rooli nousi keskeiseksi toimintakeskuksien perustamisessa. (Rajala 2002, 62- 63.)

Toimintakeskuksen sisällä tarjottavat palvelut tuntuivat edelleen riittämättömiltä toisille kehitysvammaisille henkilöille. Tämän ajatuksen pohjalta kehittyi tuetun työn palvelu. Tuetun työn tarkoituksena on saada toimintakeskuksien palvelunkäyttäjät työllistymään toimintakeskuksien ulkopuolelle erilaisiin töihin, tarjoamalla sekä palvelunkäyttäjille että työnantajille riittävästi tukea. Tulevaisuuden yhtenä näkymänä pidetään toimintakeskuksien muuttumista valmennus- ja monipalvelukeskuksiksi. (Rajala 2002, 63- 64.)

Työ- ja päivätoiminta voidaan pitää Lehtisen ja Pirttimaan (1995, 67) mukaan toimintana, joka kattaa kaiken toiminnan heräämisen ja nukahtamisen välillä. Kehitysvammaiselle henkilölle suunnattu työ- ja päivätoiminta on kodin ulkopuolella, säännöllisesti järjestettyä työtä ja muuta toimintaa. Toiminta voidaan nähdä myös

kodinhoidollisiin töihin osallistumisena omassa asuinympäristössä. (Lehtinen & Pirttimaa 1995, 67.) Päivätoiminta painottuu osallistumisen ja yhteisen tekemisen kautta syntyvään vuorovaikutukseen, oppimiseen ja kasvuun. Päivätoiminnan säännöllisyys rytmittää päivää ja elämää. Päivätoiminnan järjestämisestä kehitysvammaisille henkilöille vastaavat kunnat, erityishuollon kuntayhtymät ja yksityinen sektori. (Lehtinen & Pirttimaa 1995, 67; Kaskinen, Manninen & Pihko 2009, 339–340.)

Päivätoiminta pitää sisällään muun muassa mielekästä toimintaa, työtä ja harjoittelua. Päivätoimintaan voi kuulua esimerkiksi ruuanlaittoa, liikuntaa ja luovaa toimintaa. Toimintakeskuksessa tapahtuvan valmentavan ja kuntouttavan toiminnan avulla pystytään lisäämään asiakkaiden sosiaalisia suhteita ja taitoja sekä työvalmiuksia. Päivätoiminnasta päin henkilö voi lähteä kouluttautumaan esimerkiksi ammattikouluun tai päästä mukaan työtoimintaan. Henkilön toimintakyky huomioidaan ottaen hänellä on mahdollisuus saada sekä työ- että päivätoiminnan palveluita. (Lehtinen & Pirttimaa 1995, 67; Rätty 2010, 215.)

Työtoiminnan tarkoituksena on mahdollistaa kehitysvammaisten henkilöiden pääseminen työn tekoon ja muihin kuntouttaviin toimintoihin. Työtoiminnan tarkoituksena on työnteon lisäksi kehittää kehitysvammaisen henkilön työelämässä tarvitseviaan sosiaalisia taitoja ja pitää yllä toimintakykyä. Työtoiminnassa käyvä henkilö ei ole työsuhteessa eikä näin ollen saa palkkaa työstään, toisin kuin avotyössä ja tuetussa työssä. (Lehtinen & Pirttimaa 1995, 67.)

**Kuntouttava näkökulma.** Vammaisten henkilöiden kuntoutus käsitetään prosessina, jonka tarkoituksena on pyrkiä saavuttamaan ja säilyttämään henkilön fyysinen, älyllinen, mielenterveydellinen ja sosiaalinen toiminnan taso. Nämä asiat huomioon ottamalla voidaan antaa kehitysvammaiselle henkilölle mahdollisuus itsenäisempään suuntaan elämässään. Kuntoutuksella pyritään mahdollistamaan ja palauttamaan erilaisten toimintojen menetys, puuttuminen tai rajoittuneisuus. Kuntoutus on laaja käsite ja se pitää sisällään paljon erilaista toimintaa peruskuntoutuksesta aina tavoitesidonnaiseen toimintaan asti. (Wiman 2004, 85.)

Kuntoutus on laaja käsite, mutta myös sen tavoitteet ovat vaativia ja laajoja. Kuntoutuksella pyritään luomaan henkilölle mahdollisuus muuttaa elämänsä itsenäisemmäksi. Aivan ensimmäiseksi on tärkeää kuitenkin pyrkiä siihen, että kehitysvammainen henkilö pyrkii itse elämään elämäänsä ja tekemään siitä niin mielekästä kuin mahdollista. (Wiman 2004, 85.)

Tutkimuksessamme keskitymme tarkastelemaan kehitysvammaisille suunnattua, toimintakeskuksessa järjestettävää työ- ja päivätoimintaa. Avotyö ja tuettu työ jäävät kokonaan tutkimuksemme ulkopuolelle. Lehtinen ja Pirttimaa (1995, 67) toteavat, että päivätoiminta toimii toisille kehitysvammaisille henkilöille välietappina koulutuksen tai työtoiminnan välillä. Työtoiminnasta käsin henkilö voi päästä avotyöhön tai tuettuun työhön. Tutkimuksessamme keskitymme vaiheeseen, joka edeltää työelämään siirtymistä. Koemme ettei aiheesta puhuta nykyisin tarpeeksi. Toimintakeskuksissa tapahtuva tärkeä ohjaustyö jää toisen tärkeän asian eli tuetun työn ja avotyön alle. Työ- ja päivätoiminta on yhtä tärkeää kuin avotyö ja tuettu työ, kuten lainsäädäntö osoittaa.

### **3.2 Lainsäädäntö kehitysvammaisille suunnatun työ- ja päivätoiminnan takana**

Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan taustalla vaikuttavat vammaispalvelulaki ja kehitysvammaisten erityishuoltolaki. Kehitysvammaisten erityishuoltolain tarkoituksena on tukea kehitysvammaisen henkilön selviytymistä arjessa, edistää yhteiskuntaan sopeutumista ja oman toimeentulon hankkimista sekä taata henkilölle hänen tarvitsemansa hoito ja huolenpito. Erityishuoltolain mukaista palvelua annetaan henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on häiriintynyt synnynnäisen vian tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi. Mainitussa tapauksessa kehitysvammainen ei ole oikeutettu kyseisiin palveluihin minkään muun lain nojalla. Erityishuollon palveluita ovat kehitysvammalain 2§:n mukaan muun

muassa tarpeellinen ohjaus, kuntoutus, työtoiminta ja toiminnallinen valmennus. (L 23.6.1977/519; Löf-Rezessy 2011, 20 mukaan.)

Vammaispalvelulain tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden mahdollisuutta elää ja toimia muiden ihmisten kanssa yhdenvertaisina yhteiskunnassa. Vammaispalvelulain avulla pyritään poistamaan vammaisuuden vuoksi aiheutuneita esteitä ja haittoja. Vammaispalvelulaki koskee henkilöitä, joilla on ollut pitkään vaikeuksia suoriutua päivittäisistä toimista vamman tai sairauden vuoksi. Vammaispalvelulakiin sisältyviä palveluita järjestettäessä on huomioitava asiakkaiden yksilöllisyys ja yksilölliset tarpeet. Osa vammaispalvelulakiin sisältyvistä palveluista on subjektiivisia eli kunnan tulee järjestää kyseisiä palveluita niitä tarvitseville. Subjektiivisia oikeuksia ovat muun muassa kuljetuspalvelut, palveluasuminen ja henkilökohtainen apu. (L 3.4.1987/380; Löf-Rezessy 2011, 20 mukaan.)

Sosiaalihuoltolain 13§ velvoittaa kunnat järjestämään asukkailleen sosiaalityötä ja sosiaalipalveluita. Sosiaalihuoltolain avulla huolehditaan, että kaikki voivat saada tarvitsemiaan sosiaalihuollon palveluita. Sosiaalihuoltoon sisältyy muun muassa sosiaalisia palveluita, jotka pitävät sisällään toimintoja, joiden avulla pyritään edistämään ja ylläpitämään yksilön ja yhteisön toimintakykyä sekä turvallisuutta. Lain 17§ käsittelee kuntien sosiaalihuoltoon kuuluvia palveluita, joihin sisältyy myös kehitysvammaisten erityispalvelut. (Löf-Rezessy 2011, 20 mukaan.)

Työ- ja päivätoimintaa voidaan myöntää kehitysvammaiselle henkilölle kolmen edellä mainitun lain pohjalta. Ensisijaisesti palvelua voidaan asiakkaalle myöntää yleislain eli sosiaalihuoltolain mukaan. Erityislakien (vammaispalvelu- ja kehitysvammalaki) mukaisia palveluita myönnetään asiakkaalle, jos yleislain perusteella hän ei voi saada tarvitsemaansa palvelua. Myönnettäessä asiakkaalle palvelua tulee valita hänelle edullisimmaksi tuleva palvelu. Erityishuoltolain mukaiset palvelut ovat lähes poikkeuksetta maksuttomia asiakkaalle. Useimmissa tapauksissa sovelletaan kehitysvammalakia. Yleensä kehitysvammaiselle henkilölle suunnattuja palveluita myönnetään vammaispalvelu- tai kehitysvammalain perusteella. (Löf-Rezessy 2011, 20–21.)

## 4 OHJAAMISEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Ohjaamisen käsite on hyvin moniulotteinen ja vaikea määritellä yhdellä tietyllä tavalla. Ohjaus on monissa eri ammateissa ja tilanteissa käytettävä työmenetelmä, joka pitää sisällään tiettyjä tavoitteita tilanteesta riippuen. Ohjaus on työtä, jossa on tärkeää ajan ja huomion antamisen lisäksi myös aidon kunnioituksen antaminen. (Onnismaa 2007, 7.)

Ohjauksessa ja opetuksessa on tärkeää, että ohjattavan uskotaan voivan ja haluavan vastatta omasta elämästään. Ohjaaminen perustuu henkilön huomioimiseen. Henkilön huomioiminen näkyy ohjaamisen tyrkyttämisen sijaan sen tarjoamisena. Ohjaaminen tapahtuu lähes vaistomaisesti, kun apua tarvitsevalle annetaan ohjausta ja ohjaaja kuuntelee häntä ja hyväksyy hänet sellaisenaan. Ohjauksesta on havaittavissa kaksi avainasiaa. Ensimmäinen asia on ohjattavan ja ohjaajan välinen vastavuoroisuus. Toiseksi seikaksi nousee ohjauksen mieltäminen prosessiksi, johon liittyy suunnitelmallisuus. (Ikonen 1999, 335–339.)

### 4.1 Ryhmänohjaaminen

Ryhmänohjauksesta puhuttaessa, tarkoitetaan yleensä pienehkön 7-12 henkilön muodostaman ryhmän ohjaamista. Ryhmänohjaus on yleensä pitkäaikaista ja ohjauksella on tietyt tavoitteet joita kohti pyritään toimimaan. Ryhmänohjuksessa koko ryhmällä on tärkeää olla yhteiset tavoitteet ja jokaisella ryhmänjäsenellä tulee olla tunne ryhmään kuulumisesta. Tärkeää on ryhmän ja ryhmässä tapahtuvan toiminnan palkitsevuus, ryhmän sisäinen vuorovaikutus sekä ryhmän yhteisten sääntöjen ja normien määrittäminen ja niiden noudattaminen. (Ruponen, Nummenmaa. & Koivuluhta 2002, 163.)

Ryhmäläisten kannalta tärkeää ryhmänohjauksessa on ohjausympäristön turvalliseksi kokeminen. Ryhmässä on keskeistä hyväksyä ja tarvittaessa tukea antava ilmapiiri. Turvallinen ympäristö takaa ryhmäläisille uskallusta kokeilla erilaisia toiminta- ja asennoitumismalleja. Ryhmä antaa yksilölle mahdollisuuden turvalliseen asenteiden ja käyttäytymisen muuttamiseen. (Ruponen ym. 2002, 165–166.)

Psykopedagogisen ryhmänohjauksen malli liittyy keskeisesti ryhmänohjaukseen. Psykopedagoginen ryhmänohjaus on pitkäaikainen prosessi jossa huomioidaan yksilön tarpeet sekä koko ryhmän yhteiset tarpeet. Psykopedagogisessa ryhmänohjauksessa pääpaino on sen pedagogisessa ulottuvuudessa, joka käsittää yhteisten tavoitteiden mukaisien tietojen ja taitojen oppimisen. Psykopedagogisen ryhmänohjauksen toinen ulottuvuus on psykologinen, joka tarkoittaa ryhmässä tapahtuvan konstruktivisen asenteen kehittämistä. (Ruponen ym. 2002,165.)

## 4.2 Ryhmänohjauksen strukturoitu malli

On olemassa monenlaisia ryhmiä, joilla on erilaisia tavoitteita. Kuitenkin niissä kaikissa vaikuttavat samat ryhmää ja ryhmän toimintaa ohjaavat tekijät. Ryhmän toiminta ymmärretään vaiheittaisena, etenevänä prosessina. Strukturoidun ryhmänohjausmallin mukaan on olemassa viisi perustekijää, jotka vaikuttavat ryhmän toimintaan. Nämä viisi samanaikaisesti suhteessa toisiinsa vaikuttavat tekijät ovat seuraavat: 1. ryhmän tavoitteet ja toiminnot, 2. jäsenten tarpeet ja roolit, 3. ryhmäprosessit, 4. ryhmän johtajuus ja ohjaajan taidot, 5. ryhmän suunnitelma. (Ruponen ym. 2002,166.)

**Ryhmän tavoitteet ja toiminta.** Jäsenet ja ryhmänohjaajat tuovat ryhmään omat tavoitteensa. Yhteiset tavoitteet yhdistävät ryhmää ja sen toimintaa. Kaikilla ryhmän jäsenillä on luonnollisesti omat tavoitteensa, mutta ryhmän toiminnan onnistumisen kannalta tärkeää on, että tavoitteet kohtaavat edes joiltain osin kaikkien



ryhmäläisten kesken. Kaikkien yksilölliset tavoitteet tulisi siis liittyä koko ryhmän yhdessä asettamiin päämääriin. (Ruponen ym. 2002, 166.)

Ryhmässä tapahtuvan toiminnan tulee olla tarkkaan suunniteltua ja aina ryhmän yhteisiin tavoitteisiin ja päämääriin tähtäävää. Tavoitteet saavuttaakseen ryhmä tekee erilaisia oppimistehtäviä, jotka tähtäävät kokemukselliseen oppimiseen. Tehtävät ja toiminnot käynnistävät ryhmäläisten oman sisäisen työskentelyn sekä auttavat ryhmää etenemään prosessissaan. (Ruponen ym. 2002, 166.)

Ohjaajalle tärkeää on, että hän selkiyttää itselleen ryhmän yhteiset tavoitteet ja tämän jälkeen miettii erilaisia tehtäviä, niiden konkreettista toteuttamista ja toteuttamispuitteita. On välttämätöntä etukäteen suunnitella, miten tehtävät käytännössä toteutetaan ja mihin niillä pyritään. (Ruponen ym. 2002, 166–167.)

**Ryhmänjäsenten tarpeet ja roolit.** Ryhmän ja sen jäsenten tarpeet vaihtelevat osittain ryhmästä riippuen. Ryhmäläisillä voi olla erilaisia tarpeita, joita kuvaavat muun muassa osallistujien tarve kuulua ryhmään, ryhmän ja oman toiminnan säätelyn tarve ja ryhmän turvallisuuden ja läheisyyden kokemisen tarve. (Ruponen ym. 2002, 167.)

Jäsenten toiminta sekä erilaiset roolit ryhmässä vaikuttavat kaikkien jäsenten tarpeisiin. Tavallisia ryhmärooleja ovat usein tehtäväsuuntautuneet jäsenet, ryhmää ylläpitävät jäsenet ja ryhmän toimintaa häiritsevät jäsenet. Ohjaajan kannalta tärkeää on, että hän tunnistaa ja huomioi jäsenten roolikäyttäytymisen taustat sekä tarpeet ja pyrkii vastaamaan niihin. (Ruponen ym. 2002, 167.)

**Ryhmäprosessit** ovat ryhmään ja sen toimintaan ratkaisevasti vaikuttavia tekijöitä. Ne ovat mekanismeja, jotka ohjaavat ryhmää tavoitteitaan kohti. Merkittäviä ryhmäprosesseja ovat muun muassa kommunikaatio ryhmän välillä, ryhmän säännöistä ja normeista sopiminen sekä ongelma- ja ristiriitatilanteiden ratkominen. (Ruponen ym. 2002, 167.)

Ryhmänohjauksessa kommunikaatiotaitoja käytetään aivan, kuten yksilöohjauksessa. Ryhmänohjaaja ei ohjaustilanteessa anna jokaiselle yksilöllisesti ohjeita,

vaan ohjaaja keskittää voimavaransa koko ryhmään ja osallistujiin yksilöinä. Kommunikaatio ryhmänohjauksessa on huomattavasti aktiivisempaa kuin yksilö-ohjauksessa. Omalla esimerkillään ja mallitoiminnallaan ohjaaja antaa mallia toimivasta kommunikaatiosta ja viestinnästä. (Ruponen ym. 2002, 167.)

Ryhmät tarvitsevat toimiakseen sääntöjä ja ohjeita, jotka ryhmän kesken pääte-tään prosessin aloitusvaiheessa. Ryhmän kesken päätetyillä säännöillä ja ohjeilla varmistetaan, että ryhmän vuorovaikutuksellinen kommunikaatio toimii ja että kaikki kokevat olevansa osa ryhmää. Lisäksi huolehditaan, että kaikki pystyvät vaikut-tamaan ryhmän toimintaan. Tärkeää on, että jokainen tuntee olonsa ryhmässä turvallisiksi ja luottamus muihin ryhmäläisiin pitää. Kokonaisuudessaan ryhmän yhteiset säännöt ja ohjeet vaikuttavat ryhmän toimintaan ja tätä kautta ryhmän ta-voitteisiin pääsemiseen. (Ruponen ym. 2002, 168.)

Ryhmissä saattaa esiintyä joskus myös ryhmän jäsenten välisiä mielipide-eroja ja kiistoja. Tällöin ohjaajan tulee ottaa näkemyserot puheeksi ja pyrkiä rohkaisemaan ryhmän jäseniä miettimään luovia ja rakentavia ongelmanratkaisumalleja ja toimin-tamalleja. Ohjaajan tulee kuitenkin huolehtia, että ryhmän moniäänisyyttä ei kiellet-tä eikä se katoa massaan. (Ruponen ym. 2002, 168.)

Ryhmän johtajuus. Ryhmänohjaajan tulee tiedostaa ja tunnistaa ryhmän kehitys-vaiheet ja analysoida ryhmän jäsenten välistä vuorovaikutusta, jotta ryhmä alkaa toimia tarkoituksen mukaisesti. Ohjaajan tulee tunnistaa missä kehitysvaiheessa ryhmä on ja millaisia tarpeita ryhmän jäsenillä ja ryhmällä on. Edellä mainittuja asioita tarkkailemalla, ohjaaja tietää millaisella lähestymistavalla hän ryhmän kanssa toimii. Ohjaaja voi toimia ryhmän kanssa neljällä erilaisella lähestymista-valla, aktiivisella ohjaamisella, vaikuttamisella, helpottamisella tai delegoinnilla. Näitä neljää ryhmänohjaamisen lähestymistapaa käytetään tarpeen mukaan eri tilanteissa ja ryhmän vaiheista riippuen. (Ruponen ym. 2002, 169.)

Ryhmän aloitusvaiheessa ohjaajalta vaaditaan kykyä luoda ja edistää vuorovaiku-tusta ja sen syntymistä. Ohjaajan on siis oltava aloitteellinen suhteessa ryhmään. Ryhmän jäsenten tutustuessa toisiinsa, ohjaajan tulee aktiivisella ohjaamisella

rohkaista ryhmän jäseniä vastavuoroiseen kommunikaatioon. Ohjaajan vaikuttamista taitoja tarvitaan siinä vaiheessa, kun ryhmän tulee alkaa toimia yhteisen tavoitteen ja tehtävän mukaisesti. Vaikuttamisen avulla ohjaaja pyrkii saamaan kaikki tekemään töitä yhteisen tavoitteen eteen ja samalla lisäämään ryhmän jäsenten välistä vuorovaikutusta entisestään. Ryhmän työskentelyvaiheessa ohjaajan tulee helpottaa ryhmän työskentelyä huolehtimalla toiminnan sujumisesta. Ohjaajan tulee nostaa esiin ryhmän voimavarat ja näin tukea ryhmän tavoitteiden saavuttamista. Kun ryhmä lopulta alkaa toimia ja kaikki jäsenet ovat sitoutuneita ryhmään ja sen tavoitteisiin, voi ohjaaja antaa heille melko vapaat kädet toimia itsenäisesti. (Ruponen ym. 2002, 169.)

**Ohjaajan taidot.** Ohjaaja tarvitsee työssään reaktiotaitoja, vuorovaikutustaitoja ja toimintataitoja. Näistä kolmesta taitoryhmästä muodostuu lopulta ohjaajan ammattitaito. Ohjaaja käyttää reaktiotaitoja silloin, kun on tarpeen ymmärtää yksilön ja ryhmän tarpeita ja toimintaa. Reaktiotaitoihin kuuluvia taitoja ovat seuraavat; Aktiivinen kuuntelu, joka luo perustan vuorovaikutukselle ja sen syntymiselle, sekä ymmärtämiselle. Toistaminen ja selventäminen, silloin kun joku ei ymmärrä viestin tai asian sisältöä. Empatia, jolloin toisen ihmisen näkökulman tai tilanteen ymmärtäminen tulee esille. Kokoaminen, asioiden sitominen yhteen, tukee ryhmäläisten mielikuvaa kuulluksi tulemisesta ja helpottaa asiasta toiseen siirtymistä. Tiedon jakaminen silloin kun sitä pyydetään tai sitä huomataan tarvittavan. (Ruponen ym. 2002, 170.)

Ohjaajan rohkaistessa vuorovaikutukseen ja kanssakäymiseen, hän käyttää ryhmänohjaajan ydintaitoja, eli vuorovaikutustaitojaan. Vuorovaikutustaitoihin kuuluvat seuraavat osa-alueet; Kaikkien ryhmäläisten tasapuolinen huomioon ottaminen, jotta kaikkien näkökulmat ja viestit saadaan esille ja kaikki osallistuvat ryhmän toimintaan. Ryhmään kuuluvuuden tunnetta herättävä ja lisäävä pääkohtien toisiinsa liittäminen eli asioiden yhdistäminen. Ohjaajan tulee ennaltaehkäistä tai lopettaa ryhmän toiminnan kannalta epäsopeva käyttäytyminen. Samalla ohjaajan tulee luoda rajat ryhmän toiminnalle ja työskentelylle, luoden näin turvallisen ympäristön vuorovaikutukselle. Ohjaajan tulee tukea ja vahvistaa ryhmän välisiä vuorovaikutussuhteita. Rakentaakseen yksimielisen ryhmän ja työympäristön, oh-

jaajan tulee tarvittaessa tarkistaa jokaisen ryhmäläisen näkökulma erilaisiin ryhmässä käsiteltäviin asioihin. (Ruponen ym. 2002, 170.)

Toimintataitoja tarvitaan silloin, kun ohjaaja auttaa ryhmän jäseniä jakamaan arkoja tunteitaan tai rohkaisee jäseniä itsensä ilmaisuun. Toimintataitoihin kuuluvat seuraavat asiat; Ohjaajan tulee erilaisissa ryhmätilanteissa kysyä avoimia kysymyksiä, joilla tähdätään vuorovaikutuksen lisäämiseen. Kehittyneen empatiansa avulla ohjaaja pyrkii ymmärtämään yksilön tai ryhmän käyttäytymisen taustalla olevia tunteita, tavoitteita, tarpeita ja ajatuksia. Ohjaajan tulee osata nostaa esiin ryhmän ja siinä olevien yksilöiden vahvuuksia ja tuoda ryhmän toimintaan mukaan omaa kokemustaan. Ohjaajan tulee myös antaa mallia ryhmälleen omalla toiminnallaan ja sitoutua ryhmän tavoitteisiin sekä omiin tavoitteisiinsa. Myös välitön tilanteisiin puuttuminen on osa ohjaajan toimintataitoja. (Ruponen ym. 2002, 170–171.)

**Ryhmän suunnittelu.** Ryhmän toimimattomuuden ja tehottomuuden taustalta voidaan usein löytää ryhmän huono etukäteissuunnittelu. Ryhmän suunnittelun merkitystä voidaan tuskin liiaksi korostaa. Ennen ryhmän muodostamista ja aloittamista ohjaajan tai mieluummin ohjaajaparin tulisi miettiä mikä on kohderyhmä, eli kenelle ryhmä on suunnattu. Etukäteen tulee miettiä, miksi ryhmä perustetaan ja mikä on ryhmän tavoite. Myös paikka ja aika tulee miettiä ennen ryhmän aloittamista, missä ja milloin ryhmä kokoontuu. Edellä mainittujen asioiden lisäksi tulee miettiä vielä alustavia keinoja miten ryhmä pääsee tavoitteisiinsa. (Ruponen ym. 2002, 171.)

Ihanteellisin tilanne ryhmän ohjaamisen kannalta on, jos ryhmän koko pysyy maltillisena ja ryhmää ohjaa kaksi ohjaajaa. Parityönä tapahtuva ohjaus luo mahdollisuuden vastuun jakamiseen ja toiselta oppimiseen. Toisen ohjaajan ohjatessa ryhmää, toinen voi havainnoida ja tarkkailla toisen ohjaajan toimintaa ja sen aikaansaamia reaktioita ryhmässä. Näin ohjaaja voi oppia työparinsa avulla ryhmänohjauksen taitoja ja erilaisia työmenetelmiä. Ohjaajien on parina työskennellessään myös helppo tehdä täsmällinen työnjako, olemalla kuitenkin joustavia töitään kohtaan. Välitön palautteen anto ja oman työn reflektointi on helppoa heti

ryhmätilanteiden jälkeen parityönä. Tärkeät asiat eivät pääse unohtumaan ja asioihin saadaan aina kaksi näkökulmaa. (Ruponen ym. 2002, 173–174.)

Ryhmän kannalta toimiva parityöskentely edellyttää ohjaajien kunnioitusta toisiaan kohtaan, niin henkilökohtaisesti kuin ammatillisestikin. Ohjaajien tulee olla tasavertaisia keskenään ja heidän ei tule osoittaa kilpailuhenkisyttä toisiaan kohtaan. Hyvä parityöskentely tuo parhaimmillaan mahdollisuuden oppia kokoajan jotain uutta ja ennen kaikkea se mahdollistaa ryhmän toimivuuden. (Ruponen ym. 2002, 174.)

**Ryhmän kehitysvaiheet.** Jokainen ryhmä on aina erilainen, mutta siitä huolimatta ryhmä käy aina läpi tietyt kehitysvaiheet. Kehitysvaiheet rakentuvat aina edellisen vaiheen pohjalle, joten vaiheita ei voi niin sanotusti suorittaa missä tahansa järjestyksessä. Kehitysvaiheiden edetessä ryhmän yhteenkuuluvuus voimistuu ja ryhmä toimintaa alkaa sujua entistä paremmin. Ryhmän kehitysvaiheet ovat suunnittelu, aloitus, siirtymä, työskentely, lopetus ja jälkiryhmä. (Ruponen ym. 2002, 168.)

Ryhmän suunnitteluvaiheen tavoitteena on saada ryhmään osallistujat ymmärtämään mikä on ryhmän tarkoitus ja tavoite. Ohjaajan tulee miettiä yhdessä ryhmäläisten kanssa, ovatko heidän tavoitteensa samansuuntaisia ryhmän tavoitteiden kanssa. Tähän vaiheeseen kuuluu myös ryhmän toteutussuunnitelman teko. (Ruponen ym. 2002, 168–169.)

Aloitussvaiheen tärkein tehtävä on ryhmäytyminen. Tässä vaiheessa ryhmän osallistujat tutustuvat toisiinsa ja luovat vuorovaikutussuhteita. Jokaisen osallistujan tulee tuntea kuuluvansa ryhmään, jotta voidaan siirtyä seuraavalle tasolle, siirtymävaiheeseen. Siirtymävaiheessa tarkoitus on, että ryhmäläiset kokevat luottamusta muihin ryhmäläisiin siinä määrin, että voivat alkaa kysellä ja kyseenalaistaa asioita. Tässä vaiheessa ryhmäläiset alkavat yleensä myös sitoutua ryhmän yhteisiin päämääriin ja toimintatapoihin. Osallistujat alkavat myös kantaa vastuuta omasta ja ryhmän toiminnasta. (Ruponen ym. 2002, 169.)

Työskentelyvaiheessa olevalle ryhmälle on ominaista vahva sitoutuminen ryhmän toimintaan ja sen tavoitteisiin. Ryhmä on tässä vaiheessa myös erityisen tulokse-

kas. Ongelmien tullessa ilmi, ryhmäläiset pystyvät ratkaisemaan ne ilman suurempia konflikteja. Ongelmanratkaisutaidot ja uskallus esittää eriäviä ja kyseenalaistavia mielipiteitä ovat muodostuneet ryhmän kannalta tärkeiksi. (Ruponen ym. 2002, 169.)

Ryhmän toiminnan tultua päätökseen on päätösvaiheen aika. Päätösvaiheessa kootaan yhteen ryhmän tulokset ja saavutukset ja vertaillaan näitä ennalta asetettuihin tavoitteisiin. Jälkiryhmän tarkoituksena on ryhmän toiminnan aikana saavutettujen taitojen ja tietojen varmistaminen ja taitojen käyttöönoton varmistaminen. Ryhmän loppumisen jälkeen ohjaajalla on tärkeä tehtävä seurata ryhmäläisiä ja arvioida mahdollisia jälkiohjauksen tarpeita. (Ruponen ym. 2002, 169.)

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

### 5.1 Opinnäytetyön tausta ja tutkimuksen tavoite

Syvälliset pohdinnat ja keskustelut pitkänlinjan kehitysvamma-alan työntekijän kanssa ohjauksen haasteellisuudesta, ottaen huomioon kehitysvammaisten henkilöiden ymmärryksen herättivät meissä kiinnostuksen aihetta kohtaan. Lopullinen aihevalinta syntyi, kun työkokemuksen karttuessa huomasimme työkentällä samanlaisia haasteita, joita edellä mainittu henkilö toi esiin yhteisissä keskusteluissamme.

Tämän hetkisen toimenkuvamme ja tulevaa työuraamme ajatellen halusimme selvittää ammattitaitoisten henkilöiden näkemyksiä kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisesta ja sen monimuotoisuudesta. Opinnäytetyön tekemisen ohella kartutimme omaa ammattitaitoamme ja ammatillista kasvuamme. Toivomme, että opinnäytetyöstämme olisi hyötyä jo kehitysvamma-alalla työskenteleville henkilöille ja alaa opiskeleville tuleville ammattilaisille.

Kiinnostuksemme lisäksi meitä kannusti havaintomme, että kyseisestä aiheesta ei ole aiempaa materiaalia tai kirjallisuutta. Koemme opinnäytetyömme onnistuneen 100 %, jos joku innostuisi tekemään perusteellisemman tutkimuksen kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisesta opinnäytetyömme innoittamana. Opinnäytetyömme tavoitteena on, että ihmiset ryhtyisivät pohtimaan tapaansa kohdat ja ohjata kehitysvammaisia henkilöitä arjessa. Työssä esille tuomiamme havaintoja ja haasteita voidaan soveltuvin osin soveltaa myös muihin ympäristöihin, ei pelkästään toimintakeskuksiin.

Opinnäytetyömme tutkimustehtävänä on selvittää kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisen monimuotoisuutta työ- ja päivätoiminnassa.

## 5.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset opinnäytetyössämme ovat:

1. Mitä on onnistunut ohjaus kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnassa ja mitkä tekijät vaikuttavat ohjauksen onnistumiseen?
2. Millaisia haasteita ohjauksessa on?
3. Miten kehitysvammaisten ohjaus on muuttunut vuosien saatossa ja mitkä ovat tulevaisuuden näkymät?



## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUMINEN

### 6.1 Kohderyhmä

Opinnäytetyötä ohjaavan opettajamme kanssa käymämme keskustelun pohjalta tulimme siihen tulokseen, että haastateltavien määrä on hyvä pitää kymmenessä. Opinnäytetyötä tehdessämme totesimme, että haastateltavien määrä oli juuri oikea. Haastatteluista saamamme aineisto osoittautui tarpeeksi laajaksi ja helpoksi hallita.

Haastattelumme kohderyhmä valikoitui vapaaehtoisuuden pohjalta. Ilmoitimme halukkuudesta toteuttaa teemahaastattelu opinnäytetyötämme varten kahteen Etelä- Pohjanmaalaiseen toimintakeskukseen. Vapaaehtoisuuden pohjalta haastatteluihin halukkaiksi ilmoittautui juuri haluamme kymmenen henkilöä. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa haastateltavat valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei summittain satunnaisotosta käyttämällä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164).

### 6.2 Tutkimusmenetelmä

Toteutimme opinnäytetyömme tutkimuksen kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Emme halunneet käyttää kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, koska tarkoituksenamme oli selvittää haastateltavien omat näkemykset käsiteltävästä teemastamme kokonaisvaltaisesti. Koemme, että tutkimus olisi ollut lähes mahdotonta toteuttaa esimerkiksi lomakekyselynä.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä tutkimaan tutkittavaa asiaa mahdollisimman laajasti ja kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. Kvalitatiivisen tut-

kimuksen tarkoituksena ei ole ainoastaan todentaa jo olemassa olevia asioita, vaan nosta esille uusia näkökulmia. Laadullisen tutkimuksen pohjana on ajatus, että jokainen ihminen tarkastelee asioita itse valitsemastaan näkökulmasta ja niillä tiedoilla ja taidoilla, joita hänellä sillä hetkellä on. (Hirsjärvi ym. 2009, 160 -161.)

Laadullisen tutkimuksen kautta saadaan tuotua julki tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden havainnot tutkittavasta aiheesta. Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden tutkittavien näkemyksien ja havaintojen esille nostamiseen tutkittavasta aiheesta. Samalla tutkimuksessa pystytään huomioimaan heidän menneisyytensä ja ammatillinen kasvunsa. Kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä, kuten teemahaastattelua käytetään silloin, kun halutaan päästä selville tutkittavien henkilöiden omista mielipiteistä ja näkökulmista tutkittavaa asiaa kohtaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27- 28.)

### **6.3 Laadullisen tutkimuksen menetelmänä teemahaastattelu**

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisen monimuotoisuus työ- ja päivätoiminnan piirissä. Mielestämme teemahaastattelu oli laadullisen tutkimuksen menetelmistä toimivin vaihtoehto. Puolistrukturoidu kysymyksiä käyttämällä saimme jokaisesta teemasta yhtä monta erilaista vastausta kuin oli vastaajia. Vastauksien sisällöt olivat monessa teemassa samantaisia, mutta jokaisessa vastauksessa korostui vastaajien oma persoonallisuus. Teemahaastattelun käyttäminen mahdollisti sen, että pystyimme syventämään haastattelua tutkimuskysymysten edellyttämälle tasolle.

Päädymme haastatteluja valmistellessamme siihen, että toteutimme ne yksilöhaastatteluina, ryhmähaastattelujen sijaan. Yksilöhaastattelu tuki ryhmähaastattelua paremmin erilaisten yksilöllisten näkemysten esille nousemista. Ryhmähaastatteluissa olisi saattanut muodostua hedelmällisiä ja syvällisiä keskusteluita,

mutta erilaisten näkökulmien määrä olisi jäänyt vähäisemmälle ryhmäpaineen alaisuudessa.

Teemahaastatteluille on ominaista, että haastattelu etenee tiettyjen, etukäteen suunniteltujen pääteemojen varassa. Teemahaastattelujen aihepiirit eli teemat ovat kaikille haastateltaville samat ja ennalta hahmotellut. Tästä johtuen teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä. Teemahaastattelun kysymykset jaetaan kahteen ryhmään tosiasiakysymyksiin ja mielipidekysymyksiin. Teemahaastattelun kysymykset ovat aina avoimia. (Hirsjärvi & Hurme 1991, 44; Hirsjärvi & Hurme, 2008, 47 – 48.)

#### **6.4 Aineiston analysointi**

Analyysillä tarkoitetaan aineiston luokittelua, tarkoitusta luoda kokonaiskuva tutkitavasta aiheesta ja sen esittämistä uudessa valossa. Tutkimusaineiston kokoamisen jälkeen tutkimuksen vaiheet pystytään hahmottamaan. Laadullisen analyysin pääpiirteitä on neljä. 1. Haastattelua toteuttaessaan tutkija kiinnittää huomiota muun muassa siihen, kuinka monen haastateltavan vastauksissa nousee sama aihe esille. 2. Laadullista aineistoa analysoidessa aineisto ei muutu kvantitatiiviseen muotoon, vaan se säilyy jopa sanatarkassa muodossa. 3. Laadullista aineistoa analysoidessa tutkijan päättely on joko induktiivista eli asiakaslähtöistä tai abduktiivista eli aineiston avulla todennetaan valmiita teoreettisia näkemyksiä. 4. Analyysi- ja työskentelytapoja on useita, eikä ole olemassa yhtä ainutta oikeaa analysointitapaa. Tutkijan tulee löytää oma tapansa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 136, 143.)

Eräässä laadullisen aineiston analyysin lähestymistavassa tutkija litteroi yksin tai yhdessä muiden tutkijoiden kanssa haastatteluaineiston. Litterointi voidaan suorittaa kolmen eri menetelmän avulla. 1. haastatteluaineisto ryhmitellään, jonka jälkeen esitellään sen muodostuminen. Laajan aineiston analysoinnissa tällainen

käytäntö on tarpeellinen. 2. Aineistoa selvennetään eli siitä poistetaan kaikki tarpeettomat osat, kuten toistot. 3. Analyysi tapahtuu tiivistämällä, luokittelemalla, narratiivisena etsimisenä ja tulkitsemisena. (Hirsjärvi & Hurme 2003, 137.)

Perustan analyysille luo aineiston kuvailu. Kuvailun tehtävänä on muun muassa henkilöiden ja kohteiden piirteiden kartoittaminen. Aineiston kuvailun avulla vastaan kysymyksiin, kuten kuka, missä ja milloin. Aineiston analyysin oleellisin osa on aineiston luokittelu. Aineiston luokittelu rakentaa pohjan aineiston tulkinnalle ja tiivistämiselle. Ilman aineiston luokittelua aineiston eri osia ei voida tyypitellä tai vertailla. Luokittelussa tulkittava aihe jäsentyy aineiston eri osien vertailusta. Luokittelu auttaa nostamaan laajasta aineistosta tärkeimmät aiheet esille. (Hirsjärvi & Hurme 2003, 147.)

Aineiston kuvailun ja luokittelun jälkeen siirrytään aineiston yhdistelyyn. Aineiston yhdistelyn avulla pystytään selvittämään mitkä tekijät yhdistelevät luokkia. Yhdistelystä syntyneet luokat nimetään esimerkiksi ilmiötä hyvin kuvaavalla termillä. Tutkijan tulee muistaa yhdistelyvaiheessa oman näkemyksen/tulkinnan ja teorian rinnakkain kuljettaminen. (Hirsjärvi & Hurme 2003, 149.)

Merkityksen tiivistämisellä tarkoitetaan haastatteluun osallistuneiden henkilöiden sanoman tiivistämistä. Merkityksien luokittelun avulla haastatteluaineistosta esille tulleita aiheita luokitellaan, esimerkiksi kvantitatiivisesti. Narratiivinen strukturointi tarkoittaa, että huomio kiinnitetään kertomuksiin, joita aineistosta esiintyy. Laadullista analyysia käytetään niin että tutkija etsii epäsuorasti esille nousseita asioita. Tutkija tulkitsee haastattelua siitä näkökulmasta, joka hänellä on aihetta kohtaan. Aineistoa voidaan tulkita yhtä monella tavalla, kun on tulkitsijoita. Aineiston tulkinta on onnistunutta, kun lukija pystyy löytämään tekstistä kohdat, jotka tutkijan mielestä olivat keskeisiä, mielipide eroista huolimatta. Laadullisen tutkimuksen aikana tapahtuu tulkintaa koko ajan. (Hirsjärvi & Hurme 2003, 137, 151- 152.)

Analyysivaiheessa nostetaan esille aineiston keskeisimmät pääpiirteet teemoittelun avulla. Esille nousseet piirteet ovat yhteydessä haastattelun teemoihin. Esille nousee runsaasti myös muita teemoja. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 173.) Teemoitte-

lun avulla pystytään tutkimaan mitä teemoja ja kuinka paljon on esiintynyt haastatteluai-  
neistossa. Aineistosta tulee löytää tutkimusongelman kannalta merkittävät  
aiheet, eroteltava ne ja sen jälkeen esiteltävä ne erilaisina kysymyksinä. Tema-  
tisoinnin perusteella aineisto voidaan jättää sitaattikokoelmaksi. Onnistunut tee-  
moittelu koostuu teorian tiedon ja tutkimustulosten sulavasta yhteensovittamisesta.  
Suorien lainauksien avulla voidaan perustella aineistosta tehtyjä tulkintoja, elävöit-  
tää tekstiä ja tiivistää aineistoa. (Eskola & Suoranta 2003, 174–175.)

Teemoittelu on oikea aineiston analysointitapa, kun aineiston avulla pyritään selvit-  
tämään käytännöllistä ongelmaa. Näin aineistosta voidaan poimia tutkimuksen  
kannalta tärkeimmät tiedot. (Eskola & Suoranta 2003, 178.) Sulkusen ja Kekäläi-  
sen (1992, 26–27) mukaan laadullisesta aineistosta riittää kirjoitettavaa äärettö-  
mästi. Heidän mukaansa tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon voi kerätä jo haas-  
tatteluissa, näin ollen haastattelurunko toimii analyysin jäsennyksenä. Tällaisen  
raportointitavan epäkohtana pidetään sitä, että tutkija saattaa ryhtyä käyttämään  
tilastollista ajattelutapaa. (Eskola & Suoranta 2003, 179 mukaan.)

Suorien lainauksien runsas määrä on sekä hyvästä että pahasta tutkimuksen kan-  
nalta. Runsaitten suorien lainauksien avulla lukija pystyy päättämään ovatko tut-  
kijan tulkinnat oikeanlaisia. Suorien lainauksien runsas määrä antaa laajan kuvan  
raportista, samalla raportti laajenee tarpeettomasti, eikä lukijan mielenkiintoa pys-  
tytä pitämään yllä. Suoria lainauksia käytettäessä tulee muistaa, että niiden tulee  
kulkea tutkijan omien tulkintojen rinnalla. (Eskola & Suoranta 2003, 180.)

Teemahaastattelujen taltiointitapana käytimme niiden nauhoittamista saneluko-  
neelle. Aineiston purkamisvaiheessa päätimme käyttää puhtaaksikirjoitusta eli litte-  
rointia. Aikataulujen yhteensovittamisen vuoksi aineistojen litterointi tapahtui kuu-  
kauden sisällä haastatteluiden toteuttamisesta. Litteroimme kaikki  
haastatteludialogit sanatarkasti. Sanatarkka litterointi oli tutkimusprosessimme  
aikaa vievin vaihe. Haastattelumme olivat kestoiltaan puolesta tunnista puoleen-  
toista tuntiin. Noin puolentunnin haastattelun litterointi kesti yli kaksi tuntia.

Litteroituamme haastattelut kävimme jokaisen haastattelun kokonaisuudessaan useampaan otteeseen läpi, muodostaaksemme kokonaiskuvan aineiston sisällöstä. Hahmotettuamme aineiston kokonaiskuvan ryhdyimme käymään teema kerrallaan läpi haastattelussa esille nousseita asioita. Ensimmäisessä vaiheessa keräsimme jokaisen teeman alle siihen tulleet vastaukset. Tämän jälkeen ryhdyimme tarkastelemaan vastauksia lähemmin ja karsimaan joukosta tutkimuksemme kannalta epäolennaiset seikat.

Saatuamme teemoiteltua haastatteluaineistomme kolmeen teema-alueeseen (Liite 1) aloimme tutustua lähdemateriaaleihin, jotta voisimme löytää vahvistusta tutkimuksemme tuloksille. Tutkimuksen tuloksien raportoinnissa käytämme suoria lainauksia havainnollistamaan omia tulkintojamme. Tutkimuksen raportoinnissa esitämme tutkimuksen johtopäätökset yhdessä oman näkemyksemme ja teoriatiedon kanssa.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 7.1 Koulutustausta ja työura kehitysvammasektorilla

Haastatteluamme osallistui kymmenen kehitysvammaisten toimintakeskuksessa työskentelevää henkilöä. Haastateltavista viisi on koulutukseltaan lähihoitajia, kolmella on sosionomin (AMK) koulutus, yhdellä on sosiaali- ja terveysalan ulkopuolinen koulutus ja yksi opistotason kehitysvammaisten ohjaaja. Lisäksi useammalla henkilöllä oli niin sanotun pohjakoulutuksen lisäksi erilaisia ammattitutkintoja ja työtä tukevia lisäkoulutuksia, kuten kodinhoitajan koulutus ja erilaisia kädentaidollisia koulutuksia.

Haastatteluja toteuttaessamme kysyimme jokaiselta haastatteluun osallistuneelta henkilöltä heidän koulutustaustansa ja erityisesti halusimme saada tietoa, kuinka paljon konkreettista ohjaamista on oppilaitoksissa opetettu. Haastatteluista selvisi, että ohjauksen opettamisen määrä on ollut todella pieni niissä koulutusmuodoissa, joita haastateltavat ovat käyneet. Ainoastaan kaksi henkilöä muisteli osallistuneen koulussa kurssille, jossa sai kokeilla ryhmänohjaamista. Näitä ohjaamiskokeiluja ei kuitenkaan aidossa asiakastilanteissa, vaan kokeilut toteutettiin luokkaympäristössä opiskelijoiden tekeytyessä asiakasryhmäksi. Aito ohjauskokemus haastattelutietojemme pohjalta on henkilöiltä jäänyt puuttumaan kouluaikana, lukuun ottamatta työharjoittelujaksoja. Valtaosa haluaisi, että käymässään koulutusmuodossa oppilaitos olisi tarjonnut enemmän konkreettista ja todenmukaista ohjaukseen perehdytystä.

Taustatietoja analysoidessamme otimme huomioon myös henkilöiden työuran pituuden kehitysvammasektorilla. Henkilöiden työurien pituus kehitysvamma-alalla vaihtelivat kahdesta vuodesta yli 30 vuoteen.

## 7.2 Ohjauksen merkitys ja erilaiset ohjaustilanteet toimintakeskuksessa

Haastatteluja tehdessämme puhuimme ohjauksen merkityksestä ja tärkeydestä toimintakeskuksen arjessa. Teemahaastatteluun osallistuneet henkilöt kertoivat ohjauksen olevan erittäin tärkeätä. Haastatteluista kävi yksiselitteisesti ilmi, että työtä ei voi tehdä ilman asiakkaiden ohjaamista.

*Se [ohjaus] on kaiken a ja o. Jos sitä ei oo, niin ei tuu niin kun mistään mitään käytännös, mun mielestä.*

Ohjauksen merkityksestä puhuttaessa, haastateltavat alkoivat tarkemmin pohtia myös miten ohjaaminen tulee esille heidän työssään ja konkreettisesti toimintakeskuksen arjessa. Haastateltavat totesivat poikkeuksetta kaiken toimintakeskuksen arjessa tapahtuvan toiminnan olevan ohjauksellista, aina takin aukaisusta risti-riitatilanteiden selvittämiseen.

*No, sehän [ohjaus] on sen kaiken perusta. Perustehtävä!*

## 7.3 Ohjaukseen vaikuttavat tekijät

Selvittäessämme ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä haastateltavat nostivat esiin seuraavat asiat. Lähes kaikki haastateltavat korostivat **hyvän työilmapiirin ja kollegojen tuen tärkeyttä**. Tärkeänä pidettiin **ohjaajien yhtenäistä toimintalinjaa**. Erään haastateltavan esimerkin mukaan ohjaajien yhtenäinen toimintalinja takaa, asiakkaalle samanlaista ohjausta ohjaajasta riippumatta ja sen avulla pystytään välttämään ohjaajien välinen arvostiriita asiakkaan silmissä.

Yksi haastateltavistamme halusi korostaa, että ohjaaminen on **tiimityötä**, joten tiimin pitää toimia ja pelata yhteen. Vastaajan mielestä ihanteellinen tiimi koostuu neljästä tai viidestä erilaisesta persoonasta. Erilaisten työntekijöiden erilaiset näkemykset muodostavat yhdessä hyvän kokonaisuuden. Hän korosti myös ohjaaji-



en dialogisia taitoja. Huolimatta erilaisista persoonista heillä tulee kuitenkin olla kyky keskustella tulevaisuuden tavoitteista ja toimintatavoista yhdessä.

Tutkimustuloksissa nousi useaan otteeseen esille myös **ohjaajan persoona ja kokemuksen mukanaan tuoma varmuus**. Muita esille nousseita ohjaajan ihanneominaisuuksia olivat johdonmukaisuus, rauhallisuus, pitkämielisyys, rentous, hyvähenkisyys, huumorintaju, uudistumiskyky, luovuus ja ymmärtävyisyys sekä taito kuunnella ja kiiruhtaa hitaasti.

*Semmonen hitaasti kiiruhtamisen taito. Eli täs työssä ei missään nimessä saa olla kiire mihinkään. Että tavoitteet on suuruus luokaltaan pieniä, ne voi olla ihan semmosia mikro kokosia tavoitteita ja niiden tavoitteiden saavuttamiseksi voi mennä tosi pitkä aikakin. Ei puhuta mistään päivistä, eikä viikoista, vaan monta kertaa puhutaan ihan niin kun jopa vuosissa mitattavista aikaväleistä.*

Yksi haastatteluumme vastanneista piti tärkeänä ohjaajan **kykyä ymmärtää ohjattavan realiteetit**, jotta ei vaatisi häneltä lähtökohtiin nähden liikaa. Esille nousi asiakasryhmän ja yksilön tuntemus. Muutama haastateltava halusi tuoda esiin niin sanotun `kuudennen aistin` ja `tuntosarvien` sekä tilannetaujan merkityksen kitkatoman ohjauksen saavuttamiseksi.

*Joka päivä vaikuttaa se jokaisen läsnäolijan se oma henkinen ja fyysinen hyvinvointi. Et ne pitää periaatteessa tunnistaa mikä on se normaali tai tietää se. Ja siitä verraten kattoo, että joo missä mennään minä päivänä. Se vaikuttaa suorasti millä lailla sitä ryhmän kanssa toimitaan minäkin päivänä.*

Ohjaajien toimintatapojen ja työyhteisön toimivuuden lisäksi tärkeiksi ohjauksen vaikuttaviksi tekijöiksi nousivat etukäteisvalmistelut, ohjattavat asia, erilaiset tilanteet ja olosuhteet sekä konkreettiset ohjausvälineet, kuten selkokieli ja kuvat. Ympäristön ja olosuhteiden merkitys ohjauksen kannalta jakoi selvästi mielipiteitä. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että tila, jossa ryhmä toimii, tulee olla oikeanlainen suhteessa sen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Toisaalta taas muutamat haastatteluun osallistuneista henkilöistä korostivat, että tila ei ole keskeisin asia ryhmän toimivuuden kannalta, vaan sen merkitystä voidaan täysin väheksyä.

Haastatteluissa haastateltavat halusivat muistuttaa, että vaikka ohjaus toimintakeskuksessa on yleensä ryhmänohjausta, otetaan yksilöt silti aina huomioon. Ryhmää ohjattaessa ohjauksen onnistuvuuteen ja ohjaamistapaan vaikuttavat ratkaisevasti ryhmän koko ja ryhmädynamiikka.

*Ja sitten nää tämmöset ryhmädynamiikan jutut. Että mitenkä toinen vaikuttaa toiseensa ja kuinka paljon tarvii luoda. Joskus tarvii luoda sellasta, antaa hyvin selkeitä ohjeistuksia. Jotkut päivät on semmosia selkeempiä. Toisina päivinä tarvitaan hirveen paljon sitä keskustelua. Semmosta henkisen hyvinvoinnin asioita ja joinakin päivinä taas sitten semmonen pelkästään pitää se ryhmä, ryhmädynamiikka sellasena, että tota jonkinlainen kauhun tasapaino säilyy.*

Viimeisimpänä, mutta ei vähäisempänä, tutkimustuloksissa nousi esille **ohjattavan ja ohjaajan välinen luottamussuhde ja sen synty**. Haastatteluista käy ilmi, että ohjaajalla on erilainen suhde jokaiseen ohjattavaan, sillä ihmiset ovat yksilöitä. Tärkeintä on, että ohjattavan henkilön ja ohjaajan välisessä vuorovaikutussuhteessa vallitsee luottamus. Eräs haastateltavistamme kertoi meille tapausesimerkin, kuinka hän oli saanut luotua toimivan vuorovaikutussuhteen uuteen asiakkaaseen.

*Mä muistan erään kaverin kohdalla, kun mä en saanu yhteyttä häneen millään tässä näin. Mä tiesin, että hän on kiinnostunut Tekniikan Maailmasta, luki Tekniikan Maailmaa. Sen mä sain selvitettyä. Mä tilasin itelleni Tekniikan Maailman, luin sen. Rupesin jutteleen sen kans, ”oli kuule hyvä kirjoitus siinä ja siinä.” Sen jälkeen me päästiin sen kaverin kanssa samalle aaltopituudelle, meillä oli yhteinen juttu. Että, kun löytää vaan sen jonkun yhteisen asian..*

#### 7.4 Onnistunut ohjaus

Käsitellessämme onnistunutta ohjausta ja sen tuntomerkkejä vastaajat halusivat tuoda esille myös epäonnistuneen ohjauksen tuntomerkit sekä keinoja, joiden avulla voidaan varmistaa, että asiakas ymmärtää ohjattavan asian.

Keskusteluissa esille nousivat jokaisen haastateltavan kohdalla samat asiat hie-  
man eri sanoin. Vastauksissa painotettiin **selkokielen merkitystä** ohjattavan asi-  
an ymmärrettävyyden varmistamiseksi. Haastateltavien mukaan paras keino on  
hyvin yksinkertaisesti kysyä, niin monella eri tavalla ja niin monta kertaa, kuin on  
tarpeen.

Konkreettisesti ohjauksen huomaa epäonnistuneen silloin, kun ohjattava tekee  
toisin kuin pitäisi tai reagoi itseään puolustavasti, esimerkiksi sanomalla ettei halua  
tehdä kyseistä työtä enää ikinä tai asiakas vakuutta hätääntyneesti, että osaa asi-  
an saadakseen huomion pois itsestään.

*Et siinä helpolla tulee se, jos toinen ei ymmärrä, on kaksi vaihtoehtoa;  
se ei oo menny perille tai se tiuskasee, että ”kyllä mä sen jo osaan!”  
Et silti se on vaan hätäkeino siihen, ettei ole ymmärtänyt tai ei oo vält-  
tämättä se ettei se osais sitä hommaa. Se voi tulla sellasena apu-  
huutona tai sellasena luulona, että osaa.*

Asiakkaiden **non - verbaalinen ja verbaalinen viestintä** on haastateltavien mu-  
kaan viesti siitä, kuinka ohjaus on onnistunut. Haastateltavat henkilöt tiesivät ohja-  
uksen ja työn onnistuneen, kun asiakas kokee onnistumisen iloa, tyytyväisyyttä ja  
työ on laadullisesti hyvää. Eräs haastateltavistamme pitää onnistuneen ohjauksen  
mittarina asiakkaan taitojen kehittymistä.

*Että oppii [asiakas] tiettyjä asioita mitä on ajateltu, ettei voi oppia.*

Haastatteluista kävi ilmi, että **onnistunut ohjaus on vuosien työn tulosta**. Eräs  
haastateltava toi esille, että asiakassuhde saattaa päättyä ennen kuin tuloksia  
saadaan näkyviin.

*Mistä tietää onko [ohjaus] onnistunut vai ei...Ei puhuta tarpeeksi pit-  
käkestoisesta asiakassuhteesta, varsinkaan täs meidän alalla.*

Onnistuneen ohjauksen saavuttamisen keinona eräs haastateltavistamme näkee,  
että ohjaus on mielekästä ja erilaisia haasteita antavaa niin ohjattavalle kuin ohjaa-  
jalle. Haastateltavan mielestä tietynlaiset haasteet työssä tuovat mielekkyyttä ja  
motivaatiota sekä ohjattavalle että ohjaajalle.

## 7.5 Ryhmän ohjaaminen verrattuna yksilön ohjaamiseen

Haastateltavamme pohtivat, mikä olisi **ihanteellinen ryhmäkoko**. Pohdinnoissa nousi esille, että pienenkin ryhmän ohjaaminen voi olla haasteellista, jos ryhmässä on paljon eritasoisia asiakkaita. Ihanteelliseksi ryhmäkooksi nousi **kuuden – seitsemän henkilön ryhmä, jossa työskentelee kaksi ohjaajaa**. Haastatteluissa nousee useasti esille myös se näkemys, että liian suuri ryhmäkoko voi estää ohjauksen.

Vastaajien mielestä ihanteellisinta olisi, että ryhmän muodostaisivat samanhenkiset ja samantasoiset henkilöt. Tällainen ryhmän muodostamistapa palvelisi ryhmän toimivuutta sekä varmistaisi asiakkaan tarvitseman tuen ja riittävän ohjauksen saamisen.

*Ryhmässä pitäis olla samantasoisia asiakkaita, muuten tarvitsee paljon aikaa jokaisen ohjaamiseen erikseen, kunkin ymmärtämällä tavalla. Ryhmän koko pitää pitää pienenä, maksimissaan seitsemän henkilöä.*

Yksi haastatteluun vastannut henkilö oli sitä mieltä, että ryhmän ohjaus on haasteellisempaa kuin yksilön ohjaaminen, sillä ryhmässä voi olla hyvin eritasoisia asiakkaita. Hänen mukaansa erilaisuus voi olla myös rikkaus, sillä toinen voi tukea toistaan. Haastateltava korostaa, että ennen kuin ryhmää aletaan ohjata, tulee sen tarkoitus ja tavoite olla selvillä.

*Ryhmässä kumminkin pitäisi pystyä ottamaan kaikki huomioon, ettei kukaan jäisi ulkopuolelle. Mutt sitten pitää miettiä myös mikä on sen tavoite. Onko tavoite, että kaikki tekee jotain vai onko se, voidaanko ajatella, että tavoite on saavutettu, kun sosiaalinen vuorovaikutus siinä toteutuu.*

Pohdittaessa ryhmäohjauksen ja yksilöohjauksen eroja esille nousi useasti **tarve huomioida yksilö osana ryhmää**. Haastateltavien mielestä ryhmä ei voi toimia, jos ohjaajalla ei ole jokaiseen ryhmäläiseen luotuna vuorovaikutus- ja luottamussuhdetta. Erityisesti eräs haastateltavistamme korosti yksilön oikeutta olla yksilö,

ryhmässäkin. Ryhmää muodostettaessa tulee pyrkiä kokoamaan ryhmä niin, että asiakas ei joudu muokkautumaan ryhmään sopivaksi.

*Ryhmäytyminen voi lähteä myös yksilöstä. Sun täytyy saada sieltä yksitellen jokainen mukaan ja sitten vasta hioa se ryhmä. Jos ei saada kontaktia niihin ihmisiin, et sä saa kontaktia siihen ryhmään.*

Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että **ryhmänohjaus tulisi tapahtua yksilöt huomioon ottaen**, jotta kaikkien tarpeet ja tavoitteet saavutettaisiin. Valitettavasti haastateltavat olivat sitä mieltä, että parannettavaa tällä saralla on. Suurimmaksi haasteeksi koettiin tällä hetkellä henkilöstöpula, joka ilmenee muun muassa kiireenä.

## 7.6 Asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa ohjaamiseen.

*... mä en osaa ajatella`vaikuttamista`, koska ainahan vaikutetaan. Se on ihan loogista aina, että pitäis olla eihän se välttämättä aina oo... Niin sehän riippuu toisaalta ohjaajasta, kuinka paljon se ottaa vastaan palautetta.*

Haastatteluista käy ilmi, ettei asiakkailla ole juurikaan mahdollisuutta vaikuttaa varsinaisessa ohjaustilanteessa. Käytännössä ohjaaja ohjaa valitsemallaan tavalla. **Ohjaus pyritään silti pitämään asiakkaiden toiveiden mukaisena, `ihmiseltä ihmiselle tapahtuvana toimintana`**, kuten eräs haastateltavistamme sen ilmaisi. Asiakkaat saavat aina sanoa mielipiteensä ja heitä myös kannustetaan rehellisen palautteen antamiseen.

*Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa on uskallusta sanoa myös ei- mielipiteitä tai en pidä-mielipiteitä...Miellyttämisen tarve tulee tunnistaa.*

*No, nyt on tuossa ollu ainakin semmonen kysely, että on kyselty ihan ohjaamisesta, että kuinka monta haluaisi siihen ryhmään ja kuinka monta ohjaajaa. Ja sitten tietysti välillä ihan haastatellaan, joskus kes-*

*kustellaan, että miten on mennyt ja mitä haluaa, haluaisiko jotain toisin. Siinä voisi varmaan vähän vaikuttaa.*

Haastateltavat pitivät tärkeänä osana työtä ryhmän jäsenten huomiointia ja ryhmän toiminnan arviointia, voidakseen tarpeen vaatiessa muuttaa ohjaustyyliään ja päivän suunnitelmia.

Muutama haastatteluun vastanneista toi esille työyhteisökokoukset, joissa keskustellaan toimintakeskuksen yhteisistä asioista. Näissä kokouksissa asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa ohjaamiseen. Näihin toivomuksiin pyritään mahdollisuuksien mukaan vastaamaan, mutta aina ideat eivät ole toteutettavissa.

*Meillähän on nää työyhteisökokoukset. Ideat on yleensä aika korkealentoisia, mutta...*

## **7.7 Miten kehitysvammaisten ohjaus on muuttunut ja miltä tulevaisuus näyttää?**

Halusimme selvittää miten kehitysvammaisten ohjaaminen on muuttunut haastateltaviemme mielestä heidän työuransa aikana sekä miltä tulevaisuus heistä näyttää. Lyhyen työuran omaavat henkilöt pohjasivat pohdintansa siihen, mitä ovat saaneet tietää pidempään työskennelleiltä kollegoiltaan tai mediasta kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisesta ja kohtaamisesta.

*Nykyään painotetaan kaikkia tavoitteita ja arvioita ja toimintakyvyn kartoituksia. Et se niin kun varmaan systemaattisempaa, mitä se on aikasemmin ollu. Ja tulevaisuudessa joskus vähän mietityttää, että kaikkien sääntöjen, ohjeiden ja ulkopäin tulevien raamien, siellä keskellä, että viekö se liikaa aikaa itse siitä asiakastyöltä. Et kumminkin ne on hyviä asioita monesti, että ohjeistetaan ja seurataan ja näin, mutta se asiakas on kumminkin se tärkein. Mutta se, että se huomio ei menis liikaa tähän byrokratian pyörittämiseen siis, vaan se, että se asiakas sais sen ajan ja tietysti laadullisesti tarkoituksenmukaisesti.*

Eräs vastaajistamme oli sitä mieltä, että **ohjaaminen on muuttunut keskustele-  
vampaan suuntaan**. Asiakkaiden oma ääni tulee paremmin kuuluviin kuin ennen. Asioita on alettu pohtia yhdessä yhteisönä avoimesti, pois lukien henkilökohtaiset asiat. Asioiden käsitteleminen yhteisön kesken tuo omat haasteensa, sillä asioiden ymmärretyksi saattaminen ryhmässä saattaa olla hankalaa.

Haastatteluun osallistunut henkilö halusi tuoda esiin sijaisten ja uusien työntekijöiden arvostuksen ennen ja nyt. Ennen vakituisten henkilökunnan ja sijaisten välinen niin sanottu kastijako oli selvästi havaittavissa. Kastijako tuli esille sijaisten ja uusien työntekijöiden ulkopuolelle jättämisessä esimerkiksi kokoustilanteissa ja asiakasta koskevista neuvotteluista. Nykyään sekä sijaiset että uudet työntekijät otetaan heti osaksi työyhteisöä, jolloin asiakkaan elämäntilanteen hahmottaminen on huomattavasti helpompaa kuin ennen.

Entisajan asuntola arkeen tutustunut vastaajamme pohti, että sekä asuntoloissa että toimintakeskuksissa on **nykyisin enemmän aikaa henkilökohtaiseen kohtaamiseen ohjaamisessa**. Yksilön huomioista on nykyisin enemmän ja se tulee lisääntymään tulevaisuudessa entistä enemmän. Muutamat vastaajistamme pohtivat vielä sen aitoutta.

*Että ei olla vie sydämen tasolla siinä. Tai siis ollaan menty siihen suuntaan, mutta ei olla ihan vielä siinä, että ihan oikeesti ollaan tasa-vertaisia ihmisiä. Että ollaan jo teoissa aika pitkälti, mutta ei vielä sydämessä.*

Pohdittaessa tulevaisuuden näkymiä osa vastaajista mietti sitä yksikkö painoitteisesti toiset taas yhteiskunnallisesti. Muutamat vastanneista halusivat kiinnittää huomiota oman yksikkönsä **asiakaskunnan muuttuviin tarpeisiin ja niiden huomioimiseen** lähi vuosien aikana. Haastatteluista nousi esille myös ajatus työyhteisön toimivuudesta ja hyvinvoinnista ja näiden vaikutuksesta asiakastyöhön.

*No, kyllä työyhteisölläkin ja ohjaajien yhteisellä tavalla ja yhteisillä tavoitteilla ja yhteisellä tavalla tehdä sitä työtä, niin kyllä silläkin on suuri merkitys. Että kyllä mä nään työyhteisön hyvinvoinnin ja työyhteisön ideologian ja tälläsen niin tulevaisuudessa merkityksellisenä.*

Tulevaisuudessa pyritään entistä enemmän tasavertaisuuteen asiakkaan ja ohjaajan välillä, hyväksymiseen ja kunnioittavaan kohtaamiseen. Ohjaajien tulee ottaa huomioon asiakkaiden omat näkemykset asioista, eikä itsepäisesti pitää kiinni omasta näkökulmastaan. Ohjaaminen ei saa tapahtua ylhäältä alaspäin.

## 7.8 Haasteet ohjauksessa

Lähes jokainen haastatteluun osallistunut henkilö nosti haasteiden joukkoon asiakkaiden erilaisuuden, **moni- ongelmaistumisen**, erityisesti **mielenterveysongelmien lisääntymisen** suhteessa ajan vähyyteen ja henkilöstömäärän vähene- miseen. Vastanneiden mielestä yksi suurimmista ongelmista asiakkaiden erilaisuudessa on resurssipulan erityisesti ajanpuutteen vuoksi aiheutuva **epätasa- arvoinen kohtelu**.

*Että kun meillä on hyvin eritasoisia asiakkaita. On tosi haasteellisia, jonka asioiden ympärillä painitaan joka päivä, monta kertaa päivässä. Ja sitten on tota niitä asiakkaita, jotka vaan soljuu tässä porukassa, ne menee vuodesta toiseen, eikä ne aiheuta minkään näkösiä mielenlii- kutuksia suuntaan eikä toiseen. Sitten nää tyypit joiden kanssa täytyy hirveesti tehdä sitä, oikein sitä ajattelutyötä ja ohjaustyötä ja kaikkee työtä ja mihin se suurin osa ajasta kuluu. Niin ettei ne kuitenkin hauk- kais sitä ylisuurta osaa, että se tasapuolisuus kuitenkin, että kaikki sais niin kun sitä oman tarpeensa mukasta hoitoa, ohjausta. Että nää maan hiljaset ei niin kun jotenkin jäis sivuun. Että nää liian helpot hel- posti unohtuu. Että niin kun semmonen tasapuolisuus pystyttäis pitä- mään yllä kuitenkin, vaikka toinen vaatii enemmän ja sekin, joka ei mi- tään vaadi, niin se kuitenkin tarvitsee.*

Jotkut vastanneista kokevat olevansa ristiriitaisessa tilanteessa edustaessaan ta- vallaan kolmea tahoa: asiakasta, hänen omaistaan ja työnantajaa. Ongelmaksi nousee kenen edustaja ohjaaja viime kädessä on. Muutamat vastaajista korosti- vat, että toimivan moniammatillisen ja asiakkaan etua ajavien suhteiden luomisek- si ammattilaisten tulee antaa avointa ja rehellistä palautetta asiakkaasta.



*Mun mielestä aina voi pyrkiä parempaan, niin ku parempaan tapaan toimia ihmisten kans, että... Se on semmonen haaste!*

*Sanoilla leikkiminen asiakas, palvelunkäyttäjä, kehitysvammainen. Ikään kuin sanoilla tehdään, että ihminen ei ole jotakin. Kun jalka on poikki, niin jalka on poikki, eikä sille keksitä mitään hienompaa sanaa. On olemassa kehitysvamma ja se on kehitysvamma. Ei se tarkoita, että sitä pitää toivottaa. Mutta se on olemassa oleva asia ja se vaikuttaa siihen ihmiseen ja sen ihmisen kanssa toimimiseen. Ja sitten tarttis olla se, että mitä se kehitysvamma tarkoittaa. Esimerkiksi puheenosalta, sitä ei tarpeeks syvältä tajuta, mikä se kielellinen taso niin sanotuilla hyvillä kehitysvammasilla. Elikkä sellasia selkeitä juttuja, että millä voitais vaikuttaa näihin asioihin, ei ole.*

Muutammat vastanneista halusivat tuoda julki, että ohjauksessa **haasteeksi koetaan suuret ryhmät ja ryhmien eritasoiset ja erilaiset asiakkaat**. Tämän vuoksi haastateltavat kokevat, että ryhmän ohjaajalla tulisi olla enemmän aikaa suunniteluun ja erilaisiin valmisteluihin. Haastatteluista kävi ilmi, että työntekijät kokevat ohjattavan ryhmän vaihtuvuuden ohjauksen kannalta haitallisena, saman ryhmän kanssa työskenteleminen on pitkällä aika välillä helpompaa.

Eräs haastateltavista kertoi, että ohjaajan tulee työssään varoa liiallista tyytyväisyyttä omaa työtään kohtaan. **Omaa työtään tulee reflektoida ja kehittää, eikä jäädä jumiin jo olemassa oleviin hyväksi todettuihin käytäntöihin.**

*Ei saa tulla omahyväseksi, jos on porukalla keksitty joku hyvä homma ja sitten siitä on saatu hyviä tuloksia... Niin se mikä tänään on hyvä ei pakosta huomenna toimi, että kokoajan pitää reflektoida ja kehittää.*

Keskusteltaessa onnistuneesta ohjauksesta moni haastateltava toi esille yhteisten ohjauskäytäntöjen merkityksen, osa koki sen myös haasteelliseksi. Henkilökunnan vaihtuvuus ja uusien toimintamallien tulva johtavat usein siihen, että työntekijä joutuu kuluttamaan aikaa etsiäkseen tietoa, kuinka tulee toimia ja miten on viimeimmäksi sovittu, sillä aika ei riitä kaikkien uusien asioiden mieleen painamiseen. Asiakkaat huomaavat arjessa helposti ohjaajan epätietoisuuden ja epävarmuuden näissä asioissa ja käyttävät sitä tilanteen tulleen hyväkseen.

Jo onnistuneesta ohjauksesta puhuttaessa esille nousi haaste liittyen ohjattavan asian ymmärretyksi saattamisesta ja sen varmistamisesta. Useimmat haastateltaviamme kokivat ohjattavan silmissä ymmärretyksi tulemisen haasteelliseksi.

*Miten me voidaan varmistaa se, että se kaveri on ymmärtäny asian, jos kaveri ei esimerkiksi osaa puhua... Jos kaveri ei ymmärrä kuvaa, niin mitäs sitten tehdään? Ja, jos me kirjoitetaan teksti, mutta kaveri ei osaa lukea...*

Tulevaisuuden haasteista korostuivat haastatteluissa resurssipulan kasvaminen asiakaskunnan lisääntyessä entisestään. Huolta aiheuttaa myös se, mitä tapahtuu toimintakeskuksista eläkkeelle jääville kehitysvammaisille henkilöille, kuka tarjoaa heille palveluita jatkossa?

## 8 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 8.1 Teemana onnistunut ohjaus ja ohjaukseen vaikuttavat tekijät

Tutkimuksemme osoitti, että onnistuneeseen ohjaamiseen pääseminen vaati toimivaa **tiimityötä**. Toimiva tiimi rakentuu erilaisista työntekijöistä ja heidän erilaisista näkemyksistään. Tulee ottaa huomioon, että erilaisista persoonista riippumatta tiiminjäsenillä tulee olla kyky keskustella työn tavoitteista ja toimintatavoista yhdessä.

Tutkiessamme ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä yhdeksi keskeisimmistä tuloksista nousi ohjaajien **yhteinen toimintalinja**. Työntekijöiden yhteinen toimintalinja takaa, että asiakkaat kohdataan tasa-arvoisesti ohjaajasta riippumatta. Yhteinen toimintalinja ehkäisee mahdollisuuden arvoristiriitojen syntymiseen eri ohjaajien ja asiakkaan välillä. **Hyvä työilmapiiri** ja kollegojen työhön antama tuki tukevat onnistuneen ohjaustilanteen syntymistä.

Erilaisista haastatteluista ilmi tulleista seikoista oli helposti havaittavissa, että vastaajamme pitivät erityisen tärkeänä työhyvin vointia ja sen eri muotoja. Työhyvin vointiin vaikuttavat muun muassa työn mielekkyys, haastavuus ja työpaikan hyvä ilmapiiri.

Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työyhteisön tiedonvälitys ja henkilöstön vuorovaikutus on avointa ja sujuvaa. Työssään työntekijän tulee tuntee sopivassa suhteessa sekä itsenäisyyttä että työyhteisöön kuuluvuutta. Hyvin voivassa työpaikassa jokainen työntekijä tuntee työnsä tavoitteet ja tunnistaa sekä tiedostaa myös vastuun kantamisen omista ja työyhteisön toimista. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työntekijä kokee voivansa käyttää osaamistaan ja erityisesti omia vahvuuksiaan. Työilmapiiri kukoistavassa työpaikassa on kannustavaa ja

innostavaa. Henkilöstön tulee olla työhönsä motivoitunutta, ongelmatilanteissakin kehittämishenkistä ja ennen kaikkea vastuuntuntoista. ( Vauhkonen 2011.)

Ohjaamisessa ohjaajan tärkeimmäksi työvälineeksi nouse hänen oma persoonansa, joka määrittää sen kuinka hän työtä tekee. Ohjaajan tärkeimmät henkilökohtaisina ominaisuudet tutkimuksen perusteella ovat seuraavat. Ohjaajan tulee olla työssään johdonmukainen ja rauhallinen. Ohjaajalta vaaditaan pitkämielisyyttä, sillä erilaisten prosessien eteneminen ja päätökseen saattaminen saattaa kestää kauan. Ohjaajalle eduksi on, jos hän osaa olla ohjatessaan rento ja hyvä henkinen, unohtamatta huumorintajun merkitystä rennon tunnelman luomiseksi. Ohjaajan tulee osata arvioida omaa työtään ja tarvittaessa käyttää luovuutta työnsä kehittämisessä.

Ohjaajan tulee saavuttaa asiakkaan luottamus, jotta heille syntyisi avoin vuorovaikutussuhde. Saadakseen ryhmän toimimaan ohjaajan tulee luoda jokaiseen ryhmäläiseen luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Ohjaajan tulee osoittaa kykyä kuunnella asiakasta aidosti ja ymmärtää asiakkaiden erilaisia murheita ja elämäntilanteita.

Kehitysvammaisten Palvelusäätiön Sinikellon päivätoimintakeskuksen vastaava ohjaaja Päivi Martikainen nostaa esille Päivätoimintakeskus pitää ovet avoinna -haastattelussa, että asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen on tärkeää, mikä esiintyy heillä asiakkaiden omien viikkosuunnitelmien toteuttamisessa. Tutkimustuloksistamme kävi ilmi, että asiakkaan ja asiakasryhmän tunteminen on tärkeää, Martikaisen antama haastattelu vahvistaa tätä tulosta omalta osaltaan. Martikaisen mukaan ajan kanssa työntekijä oppii tuntemaan asiakkaansa niin hyvin, että asiakkaan kulmakarvan asennosta pystyy tulkitsemaan millä olotilalla hän on matkassa. (Kirkkomäki 2004.)

Työntekijän on tärkeää tuntea asiakasryhmänsä ja siihen kuuluvat yksilöt. Yksilöiden tunteminen auttaa ohjaajaa tunnistamaan jokaisen yksilölliset tarpeet ja realiteetit. Yksilöiden tunteminen takaa sen, että henkilö saa kaiken tarvitsemansa tuen ohjaustilanteessa, eikä henkilöltä vaadita hänen ymmärryksensä tasoon nähden

liikoja. Hyvin laaditusta Palvelusuunnitelmasta löytyy kaikki tarpeellinen tieto asiakkaan elämäntilanteesta ja tuentarpeista.

Vammaispalvelulaissa on määrätty, että kaikille kehitysvammaisille henkilöille tulee tehdä palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelman tarkoitus on kartoittaa henkilön tuki- ja palvelutarpeita. Palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä kunnan tai kaupungin sosiaaliviranomaisten kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan perustiedot, tämänhetkinen elämäntilanne, voimavarat, tukiverkosto, henkilön tarvitsemat palvelumuodot ja ennen kaikkea asiakkaan oma näkökulma omaan elämäänsä. Palvelusuunnitelma päivitetään sovituin aikavälein, mutta tilanteen vaatiessa myös ennen sovittua ajankohtaa. ( Seppälä, 2011.)

Ihminen rakentaa käsityksensä todellisuudesta ymmärryksensä avulla. Ymmärryksen kautta ihminen rakentaa havaintojensa pohjalta omaa maailmankuvaansa. Ymmärrys auttaa ihmistä tekemään haluamiaan asioita. Ihmisen tunteet määrittävät sen, mitä hän haluaa tehdä, mutta ymmärrys antaa keinot tavoitteiden saavuttamiseen. Ymmärryksen kehittyessä ihminen käy normaalisti läpi neljä tasoa (a, b, c ja d). D-taso vastaa normaalin aikuisen ymmärryksen tasoa. Älyllisesti kehitysvammaisista ihmisistä puhutaan, kun heidän ymmärryksensä kehitys on jäänyt a-, b- tai c-tasolle. Älyllisesti kehitysvammaiset ymmärtävät todellisuuden hyvin pelkistettynä ja konkreettisenä. (Göranson 1992, 6 – 9; Kylén 1989, 5.)

Ohjaamisen ymmärtäminen on kehitysvammaiselle ihmiselle usein vaikeaa. Suurin syy tähän on heidän ymmärryksensä alhainen taso. Irja Vinni tuo teoksessaan Tekstistä selkoa esille amerikkalaisen kehitysvammajärjestön määritelmän kehitysvammaisuudesta, jonka mukaan kehitysvammaisuus tarkoittaa toimintakyvyn rajoittuneisuutta. Määritelmän mukaan keskeisin piirre kehitysvammaisuudelle on huomattavasti keskitasoa heikompi älyllinen toimintakyky. Tähän toimintakyvyn alentumaan liittyy samanaikaisesti myös rajoittuneisuutta esimerkiksi kommunikaatiossa, sosiaalisissa taidoissa, itsensä huolehtimisessa tai yhteisössä toimimisessa. (Vinni 1998,15.)

**Mistä tietää, että ohjaus on onnistunutta?** Ohjauksen onnistuminen voidaan havaita asiakkaiden non - verbaalin eli sanattoman ja verbaalin eli sanallisen viestinnän kautta. Ohjaaja tietää työnsä onnistuneen, kun asiakas kokee onnistumisen ja tyytyväisyyden tunteita. Onnistunut ohjaus vaikuttaa suoraan työ- ja päivätoiminnassa tehdyn työn laatuun.

Ohjaus on onnistunutta, kun ohjattava on ymmärtänyt ohjattavan asian. Ohjattavan asian ymmärrettävyyden varmistamiseksi tulee käyttää erilaisia ohjausvälineitä. Paras keino ohjattavan asian ymmärrettävyyden varmistamiseksi on selkokieltä käyttämällä toistaa asia riittävän monta kertaa ja niin monella eri tavalla kuin on tarpeen. Ohjaajan tulisi pystyä erottamaan onko asiakas ymmärtänyt asian oikeasti vai haluaako hän ohjaajan uskovan niin, saadakseen huomion pois itsestään.

Toisille ihmisille yleisesti käytetty kieli eli niin sanottu normaali kieli on vaikeasti ymmärrettävää. Vaikeaselkoisen kielen vuoksi heiltä jää ymmärtämättä perinteinen kirjallisuus ja muut kieleen sidotut asiat. Saadakseen täyden osallisuuden ja tasa-arvon kokemuksen, jokaisen ihmisen tulee saada tietoja itselleen ymmärrettävällä kielellä. Selkokieltä käyttäessä tulee muodostaa lyhyitä lauseita ja pyrkiä välttämään vaikeita lauserakenteita. Huomioon tulee ottaa myös asiakokonaisuus ja lauseiden toisiinsa liitettävyyys. Muita asian ymmärrettävyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat selkokieltä tukevien kuvien käyttö. (Hintsala 1997, 10, 13.) Yhdymme Leskelän ja Virtasen (2005,13) huomioon, että on tärkeää muistaa, että kehitysvammaisille aikuisille tulee kirjoittaa aikuisille sopivalla tyylillä, aikuisten kieltä käyttäen.

Selkokielen tärkeyttä perustellaan usein tasa-arvolla. Suomen perustuslaki painottaa, että ilman hyväksyttävää perustetta ei ketään saa asettaa eriasemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Virtanen 2009, 20.)

Selkokielen lisäksi on myös muita kommunikaation tukikeinoja. Artikkelissa Kommunikaatio kuuluu työyhteisöön (Kirkkomäki 2008, 8) parkanolaisen toimintakes-

kus Pajulinnun sen hetkinen vs. vastaavaohjaaja Elise Kilpanen- Koskimaa korostaa, että jokaisella ihmisellä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon riippumatta siitä pystyykö puhumaan. Toimintakeskus Pajulinnussa on panostettu kommunikaatiokeinojen opettamiseen, henkilökunta tukee ja ohjaa asiakkaita niiden käytössä. Kommunikaatiomenetelmien käyttäminen vaati Kilpanen-Koskimaan mukaan pitkäjänteisyyttä, sitoutuneisuutta sekä asiakas- ja tilannettajua. (Kirkkomäki 2008, 8.)

Toimintakeskuksissa tapahtuva ohjaaminen on sekä yksilön että ryhmän ohjausta. Ryhmän muodostuminen lähtee liikkeelle ryhmän tarkoituksen ja tavoitteen selvittämisestä. Tarkoituksen ja tavoitteen selkiytyttyä aletaan miettiä ryhmän kokoa. Ryhmäkoko suunniteltaessa tulee ottaa huomioon asiakkaiden toimintakyvyn ja saman henkisyyden yhteneväisyys. Tällainen ryhmän muodostamistapa palvelee ryhmän toimivuutta sekä varmistaa asiakkaan tarvitseman tuen ja ohjauksen saamisen sekä asiakkaan yksilöllisyyden säilymisen.

Mikä sitten on sopiva ryhmäkoko? Tutkimuksemme mukaan ihanteellinen ryhmäkoko on kuusi- seitsemän ohjattavaa kahta ohjaajaa kohden. Tutkimuksestamme kävi ilmi myös, että tätä suurempi ryhmäkoko voi estää ohjauksen jopa kokonaan.

## **8.2 Ohjaamisen mukanaan tuomat haasteet**

Asiakaskunnan moni- ongelmaistuminen ja muuttuvat tarpeet, esimerkiksi mielen- terveyspuolelle, koetaan suureksi haasteeksi nyt ja erityisesti tulevaisuudessa kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan piirissä. Näkemyksemme mukaan haaste asiakaskunnan moni- ongelmaistumisessa on alati lisääntyvä koulutuksen tarve henkilökunnan kohdalla. Asiakaskunnassa esiintyvät tietyt ongelmat, kuten erilaiset mielenterveysongelmat vaativat, että työnantajan tulee kouluttaa henkilöstöään, niin että he pystyvät vastaamaan asiakaskuntansa muuttuviin tarpeisiin. Uskomme, että jatkossa ei riitä esimerkiksi pelkkä mielenterveysongelmista

puhuminen, vaan työntekijän on hankittava tarkempaa tietoa erilaisista mielenterveysongelman muodoista. Tutkimuksemme osoittaa, että haastateltavat kokevat tulevaisuuden yhdeksi haasteeksi jatkuvan itsensä kehittämisen tarpeen.

Asiakkaiden erilaisuus ja heidän erilaiset tarpeensa luovat haasteita asiakkaiden tasa-arvoiseen kohteluun. Asiakkaiden välisellä tasa- arvoisuudella tarkoitamme ohjauksen ja huomion jakaantumista tasaisesti asiakkaiden välillä riippumatta siitä onko asiakas niin sanotusti vaativampi tai hiljainen. Haastetta tasa-arvoiselle asiakkaiden kohtaamiselle tuovat suuret ryhmäkoot verrattuna henkilöstön määrään. Suuren ryhmäkoon koetaan haittaavan yksilön aitoa huomioimista osana ryhmää.

Artikkelissa Kommunikaatio kuuluu työyhteisöön (Kirkkomäki 2008, 8) kerrotaan parkanolaisen toimintakeskus Pajulinnun tulevaisuuden kuvaa vuodelta 2008. Vuonna 2008 toimintakeskus Pajulinnun palvelutarjonnan suunta on alkanut painottumaan entisestään päivätoiminnan puolelle. Näin ollen toimintakeskuksessa on pitänyt kiinnittää entistä enemmän huomiota puhetta tukeviin keinoihin ja kommunikaatiomenetelmiin. (Kirkkomäki 2008, 8.) Kuten edellä kuvatussa artikkelista käy ilmi päivätoiminnan piiriin on tulossa asiakkaita. Mielestämme tämä artikkeli on hyvä osoitus, että pitää kehittää ja keskittyä keinoihin, jotka tukevat toimintakeskusympäristössä käyvää kehitysvammaista henkilö tasa-arvoiseen ja kunnioittavaan kohtamiseen.

### **8.3 Ohjauksen kehittyminen nykyiselleen ja tulevaisuuden näkymät**

Kehitysvammaisia henkilöitä kohdataan toimintakeskuksessa entistä yksilöllisemmin. Asiakkaan ja ohjaajan välinen kohtaminen on muuttunut kuuntelevampaan suuntaan. Asiakkaan yksilöllinen ja kuunteleva kohtaminen on tärkeää, mutta resurssipula toimintakeskuksessa aiheuttaa kyseisen työtavan käytölle haasteita. Ryhmäkoot ovat suuria suhteessa ohjaavan henkilökunnan määrään.



Työntekijöiden vähäisestä määrästä johtuva resurssipula käy ilmi toimintakeskuksen arjessa kiireenä ja jopa syyllisyyden tunteena. Henkilökunta kokee syyllisyyttä, että niin sanotut helpot ja hiljaiset asiakkaat jäävät liian vähälle huomiolle. Ohjaajan aika kuluu suurimmaksi osaksi niin sanottujen haastavien asiakkaiden parissa, jonka vuoksi osa asiakkaista jää helposti vähemmälle huomiolle. Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen on haasteellista ryhmänohjauksellisessa tilanteessa, sillä useimmiten muut ryhmäläiset jäävät huomiotta tai toinen työntekijä joutuu vastaamaan koko muusta ryhmästä yksin.

Myös asiakkaiden moniongelmaistuminen koetaan tulevaisuudessa haasteelliseksi. Artikkelissa Kehitysvammaisuus on luonnollinen osa elämää (Kiuttu 2010) kertoo Helsingin diakoniaopiston erityisopettajan Pirkko Tiitisen työstä. Tiitisen mukaan kehitysvammaisten henkilöiden moniongelmaistuminen, kuten päihteet ja mielenterveysongelmat heijastuvat jo kouluympäristössä. Työssä jaksamisessa auttaa muun muassa työtovereiden tuki. (Kiuttu 2010, 51.) Asiakasmäärän kasvassa tulisi myös henkilökunnan määrän lisääntyä toimintakeskuksessa. Näin ei kuitenkaan taloudellisista syistä johtuen useinkaan toimita.

Kehitysvammaliitto on toteuttanut vuonna 2002 työ- ja toimintakeskuskartoituksen tarkoituksenaan selvittää työ- ja toimintakeskuskentän valtakunnallisen tilanteen. Kartoituksessa kerättiin maanlaajuisesti tietoa työ- ja päivätoiminnan asiakkaista ja palveluista, erityisesti avotyöstä ja tuetusta työstä. (Hyvärinen, Vesala & Seppälä 2002,6.)

Kartoituksessa selvitettiin myös työ- ja toimintakeskuksien näkemyksiä työ- ja toimintakeskusten nykytilasta, tulevaisuuden kehityssuunnista ja haasteista. Kartoituksen vastaukset toivat esiin viisi erilaista haastetta ja kehityssuuntaa, jotka ovat osaltaan yhteydessä tutkimustuloksiimme.

Ensimmäisenä haasteena toimintakeskukset pitivät ikääntyvien kehitysvammaisten ja vaikeasti kehitysvammaisten asiakkaiden määrän lisääntymistä. Asiakkaiden ikääntyessä heidän toimintakykynsä laskee, jolloin he tarvitsevat aiempaa enemmän tukea päivittäisissä toiminnoissa. Myös vaikeasti kehitysvammaisten

asiakkaiden osuus työ- ja toimintakeskuksissa oli vastaajien mukaan lisääntynyt, joten tuen tarve oli kasvanut siinäkin suhteessa entisestään. Toimintakeskukset joutuvat pohtimaan, miten asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin voidaan ja ennen kaikkea pystytään vastaamaan. Kartoituksessa todettiin, että henkilöstön tarve kasvaa samalla kun asiakkaiden tukitarpeet lisääntyvät. (Hyvärinen ym. 2002, 42 -43.)

Toisena haasteena koettiin työmarkkinoille suuntaavaa toiminta työ- ja toimintakeskuksissa. Toimintakeskukset näkivät, että avotyön ja tuetun työn merkitys kasvaa. Tuetun ja avotyön luominen, kehittäminen ja toiminnan kasvattaminen vaatii henkilöstöresursseja. Varsinkin pienet toimintayksiköt näkivät palvelutarjonnan kirjon laajenemisen haasteena, miten varmistetaan asiakkaille laadukasta palvelua päivä- ja työtoiminnassa, avotyössä sekä tuetussa työssä. (Hyvärinen ym. 2002, 43.)

Kolmas esille noussut haaste työ- ja toimintakeskusten omissa arvioissa oli asiakaskunnan laajeneminen kehitysvammaryhmän ulkopuolelle. Esimerkkeinä tutkimuksessa mainittiin mielenterveyskuntoutujat ja muut vammais- tai vajaakuntoisryhmät. Uudet asiakasryhmät tuovat mukanaan haasteita toimintojen kehittämiseksi ja erityisesti työntekijöiden osaamistarpeelle. (Hyvärinen ym. 2002, 43.)

Neljäntenä päälinjana toimintakeskukset toivat esiin lisääntyvän koulutusryhmien ja lisäkoulutuksien järjestämisen. Tätä kautta asiakkaiden yksilölliset tarpeet pystytään huomioimaan aiempaa paremmin. Viimeisenä haasteena vastaajat nostivat esiin työ- ja toimintakeskusten resurssit ja toiminnalliset muutokset. Huolta aiheutti henkilöstön riittävyys ja osaaminen. Varsinkin nuoria osaajia kaivataan lisää. Taloudellisten seikkojen ja henkilöstöresurssien vajeen koetaan vaikuttavan työn laatuun. (Hyvärinen ym. 2002, 44.)

Yksiköiden joiden asiakaskunnassa ikääntyvien ja vaikeavammaisten henkilöiden osuus kasvaa tulee tulevaisuudessa panostaa työpainotteisuuden sijasta kuntoutuksellisuuteen ja päivä- ja viriketoiminnan kehittämiseen. Myös alihankintatöiden

vähentäminen työ- ja päivätoiminnassa vaatii luovien ratkaisujen kehittämistä. (Hyvärinen ym. 2002, 44.)

Kehitysvammaliiton vuonna 2002 tekemän tutkimuksen lisäksi tutustuimme artikkeliin, jossa seitsemän kehitysvamma-alan ammattilaista pohtii alalla tapahtuneita ja tapahtuvia muutoksia. Artikkelissa 50 vuotta kehitysvammatyötä: Muutoksen tuulet (Palokari 2002) kysytään seitsemältä kehitysvamma-alan ammattilaiselta muun muassa mikä heidän mielestään on ollut keskeisiä muutoksia kehitysvammahuollossa heidän työuransa aikana ja miten työ on muuttunut näinä vuosina? Tiivistettynä vastauksista nousee esille tiimityöhön siirtyminen ja sen toimivuus sekä asiakkaiden yksilöllisyyden kunnioittaminen, niin että asiakas hahmotetaan ryhmästä ja heille annetaan oikeus itsemääräämiseen. Itsemääräämisen kautta koetaan, että kehitysvammainen henkilö löytää uusia voimavaroja itsestään. Yksilöllinen kohtaaminen on lisännyt arvostusta kehitysvammaisia henkilöitä kohtaan ja kehitysvammaiset ovat ryhtyneet ottamaan vastuuta omasta elämästään. (Palokari 2010, 27- 28.)

## 9 TUTKIMUKSEN RELIAABELIUS, VALIDIUS JA EETTISYYS

### 9.1 Reliaabelius

Tutkimuksen tekemisessä pyritään välttämään virheitä, jotta tulosten luotettavuus ja pätevyys olisi mahdollisimman suuri. Sekä kvantitatiivisesta tutkimuksesta että kvalitatiivisesta tutkimuksesta on arvioitava tutkimuksen luotettavuutta. Reliaabelius eli luotettavuus voidaan todentaa tutkimustulosten toistettavuudella. Eli tutkimustuloksen tulee pysyä samana, vaikka tutkimus uusittaisiin samalla kaavalla uudestaan. Reliaabelius tulee esiin, kun arvioijat keskustelemalla päätyvät luokituksissaan samoihin johtopäätöksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008,186;Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Hirsjärven kahdessa teoksessaan (Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö 2008;Tutki ja kirjoita 2009) käsittelemä tutkimuksen luotettavuus eli reliaabelius ei kaikilta osin päde tutkimukseemme. Tutkimuksemme ei siis täytä kaikkia reliaabeliuden kriteereitä. Tutkimuksemme luotettavuutta ei voida mitata tutkimustulosten pysyvyydellä, sillä eri haastattelukerroilla esille nousee varmasti uusia näkökulmia, sillä haastateltavat vastaavat aina sen hetkisestä tilanteesta käsin. Haastatteluihin osallistuneiden henkilöiden ammattitaito kehittyy koko ajan ja heidän valmiutensa vastata kysymyksiin muuttuvat. Yksi teemoistamme oli sidottu nykypäivään ja tulevaisuuden haasteisiin, jolloin muutaman vuoden päästä tutkimusta uusittaessa vastaukset poikkeaisivat toisistaan. Osasyynä tähän ovat yhteiskuntaolojen ja asiakasryhmän tarpeiden muuttuminen.

Tutkimuksemme on luotettava, kun tarkastelemme aihetta tutkijoiden yhteisen näkemyksen kautta. Tutkimustulosten ja johtopäätösten raportointi on syntynyt meidän tutkijoiden yhteisestä näkemyksestä pitkällisten keskustelujen kautta.

## 9.2 Validius

Iso osa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta eli validiutta on, että tutkija selostaa tarkasti tutkimusprosessin toteutumisen sekä sen kuinka hän on päätenyt saatuihin tuloksiin. Tutkimuksen validiuden eli laadun avulla pystytään näyttämään toteen, että tutkimus vastaa sille asetettuihin kysymyksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 187; Hirsjärvi ym. 2009, 232.)

Tutkimustamme varten toteutimme kymmenen teemahaastattelua samalle määrälle kehitysvammaisten toimintakeskuksissa työskenteleville alan ammattilaisille. Tutkimusaineiston laadun takaamiseksi valmistauduimme hyvin jokaiseen haastattelutilanteeseen. Olimme tehneet huolella haastattelun rungon, jotta haastattelutilanne pysyisi mahdollisimman selkeänä ja johdonmukaisena. Varsinaisessa haastattelutilanteessa annoimme tutkimukseen osallistuneille henkilöille paperiversiona teemahaastattelun keskeiset teemat. Meillä oli haastattelurunon lisäksi sovittuna erilaisia kysymyksiä, joilla pystyimme tarvittaessa ohjaamaan haastattelun tutkimuksemme kannalta oikeaan suuntaan.

Tutkimuksen ja sen alaisuudessa toteutettavan haastattelun laatuun pystytään ratkaisevasti vaikuttamaan jo suunnitteluvaiheessa. On hyvä tehdä johdonmukainen haastattelurunko hyvissä ajoin jo ennen haastatteluiden toteuttamista. Tutkijalla on hyvä olla jo etukäteen suunniteltuja lisäkysymyksiä, joiden avulla voidaan tarvittaessa syventää teema- alueiden pohdintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184.)

Emme testanneet haastattelurunkomme toimivuutta etukäteen, mutta heti ensimmäisen haastattelun jälkeen totesimme haastattelurunon olevan toimiva. Emme joutuneet käyttämään tarkentavia kysymyksiä juuri ollenkaan ensimmäisessä haastattelussamme. Jokainen haastattelutilanne sujui luontevasti ja havaintojemme mukaan jokainen haastateltava antoi laajan ja totuudenmukaisen näkemyksen jokaisesta aiheesta.

Etukäteen ajattelimme, että esimerkiksi tarkat miksi, miten ja kuinka – kysymykset olisivat heikentäneet tutkimuksemme laadukkuutta ja monipuolisuutta, jos olisim-

me antaneet haastateltaville suuntaviivoja, siitä mitä tutkimukselta toivomme. Tutkimustulosten analysointivaiheessa totesimme, että jokaisen haastateltavan oma näkemys tuli esille juuri toivomallamme tavalla.

Tarkat haastattelukysymykset olisivat olleet tutkimuksemme kannalta epäolennaisia, siksi että emme halunneet tutkimuksellamme selvittää tiettyä pientä osaluuetta kehitysvammaisten ohjaamisen monimuotoisuudesta työ- ja päivätoiminnassa. Tutkimuksemme tarkoitus oli saada esille nimenomaan ohjaamisen monimuotoisuuden ja erilaisten näkökulmien kirjo. Suurten linjojen kysymykset tukivat omasta mielestämme nimenomaan laadukkaan aineiston saamista tutkimukseemme. Tutkimuksen tuloksia analysoidessa ja niistä johtopäätöksiä tehdessä tutkijan tulee muistaa velvollisuutensa esittää tietoa, joka on toteen näytettyä ja aitoa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

Aineiston laadukkuutta tuettiin myös aineiston keruu välineillä, jona käytimme sanelukonetta. Ennen jokaista haastattelutilannetta vaihdoimme uudet patterit sanelukoneeseen, varmistaaksemme ettei haastattelutilanne keskeydy laitteistovian vuoksi. Sanelukoneen toimivuuden tarkastaminen oli tärkeä osa haastattelutilanteisiin valmistautumista. Eräs osa laadullista tutkimushaastattelun tekoa on huolehtia teknisen välineistön kunnosta, kuten tallennusvälineiden toimivuudesta ja varapattereiden mukana olosta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 184.)

Kahta haastattelua lukuun ottamatta molemmat tutkijat osallistuivat haastattelutilanteisiin, jotka toteutettiin haastateltavien työpaikoilla. Haastattelutilan toimi sillä hetkellä vapaana oleva suljettu tila, kuten esimerkiksi toimisto. Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi omalta osaltaan, että haastattelu voitiin toteuttaa rauhallisessa ja yksityisyyttä suojaavassa ympäristössä.

Laadukkaan tutkimuksen takaamiseksi olisi hyvä litteroida haastattelut mahdollisimman pienen aikavälin sisällä haastatteluiden toteuttamisesta. Litteroinnissa tulee noudattaa samaa tapaa alusta loppuun saakka. Näin varmistetaan haastatteluaineiston luotettavuus. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185.) Aikataulullisten ongelmien vuoksi pystyimme toteuttamaan tulosten litteroinnin vasta kuukauden sisällä haas-

tatteluista. Emme kuitenkaan koe, että litteroinnin ajankohta olisi laadullisesti heikentänyt tutkimustamme. Laadukkaan aineistonkeruu välineemme eli sanekoneen avulla pystyimme litteroimaan haastattelumme sanatarkasti. Haastattelutilanteissa esille nousseet ilmeet ja eleet eivät olleet tutkimuksemme kannalta relevantteja. Sanatarkan litteroinnin ansioista pystyimme tekemään monipuolisia teema-alueita ja saamaan esille jokaisen haastateltavan oman näkemyksen.

Tutkimuksessamme olemme raportoineet tutkimuksemme eri vaiheita aina aiheen valinnasta johtopäätelmien tekoon.

Tutkimuslupaa tehdessä ja sitä hakiessa, saatekirjeen kanssa, olemme ennalta ilmoittaneet, että huolehdimme yksityisyyden suojaamisesta ja aineistojen hävittämisestä tarkoituksen mukaisesti (Liite2 ja 3). Haastatteluihin osallistuminen tapahtui vapaaehtoisuuden pohjalta. Korostimme jo ennen haastattelutilannetta ja itse haastattelutilanteessa tutkimukseen osallistuneille henkilöille, että tietoja ei luovuteta eteenpäin, eikä heitä pystytä tunnistamaan oppinäytetyöstämme.

Teemahaastattelulle luonteenomaista on, että haastateltava voi luottaa tietojen luottamukselliseen käsittelyyn. Tutkimuksen tulee ottaa huomioon myös eettinen näkökulma aineistoa käsiteltäessä ja julkaistessa. Raportoinnissa tulee ottaa huomioon raportin seuraukset koskien haastateltavia ja heidän asiakasryhmäänsä. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 20, 43.)

Lähdemateriaalina käyttämämme teokset ja materiaalit ovat laadukkaita ja luotettavia. Lähdemateriaalien hankkiminen oli haasteellista, sillä samanlaisia tutkimuksia emme löytäneet omasta aihepiiristämme. Tutkimuksen tekoon opastavaa kirjallisuutta ja teoriakirjallisuutta löytyi siinä määrin, että saimme kriittisesti pohtia mitkä teokset tukivat parhaiten tutkimustamme.

Tulososio. Tutkimustulostemme raportoinnissa käytimme runsaasti suoria lainauksia. Suorat lainaukset lisäävät tutkimuksemme laatua ja luotettavuutta, sillä niiden kautta käy julki aineiston ja tutkimustuloksien aitous. Suorat lainaukset tukevat tulosten ilmaisua ja tuovat esille tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden näkemyksiä heidän omilla sanoillaan.

Toteutusvaihe. Toteutimme tutkimuksemme parityönä. Mielestämme tutkimuksen laatu eikä luotettavuus ole kärsinyt siitä, että tutkijoita oli kaksi. Emme koe, että tutkimuksessamme vahvistaa vanhaa suomalaista sanontaa: ”Mitä useampi kokki, sitä huonompi soppa.” Läpi koko tutkimusprosessin olemme tehneet tiivistä, pohdittavaa ja analysoivaa yhteistyötä. Olemme toteuttaneet jokaisen tutkimusprosessin vaiheen yhdessä, lukuun ottamatta lähdemateriaalien hankintaa. Olemme nostaneet tutkimuksessamme esille vain ne seikat, joista olemme olleet samaa mieltä.

Parityöskentelyn eduksi koemme sen, että pystyimme tutkimusprosessin aikana keskustelemaan ja pohtimaan asioita yhdessä. Analysointivaiheessa pystyimme löytämään asioita huomattavasti enemmän verrattuna siihen, että olisimme tehneet tutkimuksen yksin. Koemme, että näin laajan laadullisen tutkimuksen tekeminen vaati kahden ihmisen 100 % työpanoksen.

Tutkimuksemme luotettavuutta lisää se, että jokainen haastateltavistamme työskentelee ja heillä on työuraa kehitysvamma-alalta takana. Haastattelumme kohderyhmä tuki, mitä parhaiten tutkimuksemme tarkoitus, sillä heille tutkittava asia on keskeisin osa heidän työtään. Kohderyhmällämme on siis aito viime hetken näkemys tutkimuksemme aiheestamme.

Hanna Vilkkä toteaa teoksessaan Tutki ja kehitä (2005, 158 -159), tutkimuksen toteuttamisen kulkevan käsi kädessä tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden kanssa. Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetun tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys riippuu tutkijasta itsestään. Tutkijan rehellisyys ja hänen tutkimuksessa tekemänsä valinnat ja ratkaisut muodostavat pohjan luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnille. (Vilkkä 2005, 158–159.)

### 9. 3 Eettisyys

Tutkimusprosessin aikana tutkijan tulee kohtamaan monia eettisiä kysymyksiä. Tutkijan tulee tuntea eettiset periaatteet ja toimia niiden asettamilla ehdoilla. Tut-



kimuksen eettinen onnistuminen on viime kädessä tutkijan omalla vastuulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 23.) Tutkimuksemme eri vaiheissa olemme huolehtineet erilaisten eettisten periaatteiden huomioimisesta. Seuraavassa tuomme esille tutkimuksemme vaikuttavia eettisiä periaatteita.

Eettinen pohdinta tutkimustyössä alkaa jo aiheen valinnasta. Valitaanko aihe, joka on helposti toteutettavissa, mutta jolla ei kuitenkaan ole yhteiskunnallista painoarvoa. Vai valitaanko aihe, joka on yhteiskunnallisesti merkittävä ja ajankohtainen, mutta työläämpi toteuttaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 24 - 25.) Tutkimuksemme on aiheen valinnan kannalta eettinen. Aihetta valittaessa emme ole menneet niin sanotusti sieltä 'mistä aita on matalin'. Kuten jo aikaisemmin olemme esille tuoneet, aiheen valintaan on vaikuttanut oma kiinnostuksemme kehitysvamma-alaa ja kyseistä aihetta kohtaan. Aiheemme on ennalta vähän tutkittu ja jo ennen tutkimusprosessin aloittamista tiesimme, että aihe tulee olemaan laaja ja vaikeasti rajattavissa. Tiedostimme myös lähdeaineiston niukkuuden aihetta valitessamme. Edellä mainittujen seikkojen perusteella uskomme, että tutkimuksemme täyttää tältä osin eettiset vaatimukset.

Eettiset vaatimukset täyttävän tutkimuksen tekemisessä on oltava rehellinen, huolellinen ja tarkka jokaisessa tutkimusprosessin vaiheessa. Tutkimuksen tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä ja tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia. Tutkimuksen tekee eettisesti onnistuneeksi se, että jokainen prosessin vaihe on yksityiskohtaisesti suoritettu. (Hirsjärvi ym. 2009, 24.) Ennen tutkimuksemme varsinaista aloittamista perehdyimme laadullista tutkimusta käsittelevään kirjallisuuteen. Olemme pyrkineet toteuttamaan tutkimuksemme laadullista tutkimusta käsittelevien teorioiden mukaisesti. Jokainen tutkimusvaihe on mietitty tarkasti etukäteen. Tutkimustamme tehdessä olemme noudattaneet ehdotonta rehellisyyttä ja huolellisuutta tutkimustamme kohtaan. Tutkimuksemme tukena olemme käyttäneet ainoastaan laadukasta, luotettavaa ja aiheen kannalta merkityksellistä lähdemateriaalia.

Tiedonhankintatapoja mietittäessä tulee lähtökohtana pitää ihmisarvon kunnioittamista ja ihmisten itsemääräämisoikeutta. Ihmisillä tulee olla mahdollisuus päättää,

haluavatko he osallistua tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuvilla tulee antaa perustiedot tutkimuksesta, kuten mikä on tutkimuksen aihe, miten tutkitaan ja mitä tutkitaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.) Tutkimustietoja käsitellessä ja niitä julkistettaessa keskeisimmät eettiset käsitteet ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Hankittaessa tutkimuslupaa on tarvittaessa luvatta huolehtia tutkittavien henkilöllisyyden suojaamisesta ja tietojen luottamuksellisesta säilyttämisestä ja käsitlemisestä. Tutkimukseen osallistuvilla tulee kertoa etukäteen, kuinka tieto kerätään ja käsitellään ja millä tavoin kerätty aineisto tullaan hävittämään. (Eskola & Suoranta 2003, 56 - 58.)

Tutkimuslupahakemuksessamme ilmoitimme, että teemahaastatteluihin osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Hakemuksesta kävi myös ilmi, että huolehdimme haastateltavien anonymiteetistä eli täydellisestä nimettömyydestä ja lopullisesta työstämme poistamme tunnistamista helpottavat seikat. Korostimme tutkimuslupahakemuksessamme, että haastattelut ovat luottamuksellisia ja meitä sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Kerroimme haastateltavillemme, että tulemme tallentamaan haastattelutilanteen sanelukoneelle, josta litterointivaiheen jälkeen poistamme ne. Tutkimuslupahakemuksessamme toimme esille, että tulosten tulokinnan jälkeen hävitämme haastatteluaineistot asianmukaisin keinoin.

Tutkimustyössä ei saa käyttää luvatonta lainaamista eli plagiointia. Plagiointi tarkoittaa sitä, että toisen ihmisen kirjoittamaa tekstiä esitetään omana kirjoituksena. Tutkimuksen tuloksia raportoitaessa tutkijan tulee muistaa, että tuloksia ei voida keksiä tai kaunistella. Tuloksia ei myöskään saa yleistää, jos siihen ei ole tarpeeksi perusteita. Raportointi ei myöskään saa olla puutteellista tai vääristynyttä. Raportoinnissa käytetyt menetelmät on tuotava yksityiskohtaisesti julki tutkimusraportissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.)

Kaikki tutkimuksessamme käytetty lähdemateriaali on merkitty tarkasti työmme lähdeluetteluun sekä olemme tehneet tekstiin asianmukaiset viittaukset lainatessamme toisen henkilön tekstiä. Emme ole esittäneet toisen ihmisen mielipiteitä ominamme, emmekä myöskään ole yleistäneet tai vääristelleet tutkimuksemme tuloksia tai muita materiaaleja. Tuloksia emme ole yleistäneet, ilman perusteltavaa

syytä. Olemme esittäneet luvussa 6 (tutkimuksen toteutuminen) kuvauksen tutkimusprosessistamme.

## POHDINTA

Työmme onnistui mielestämme hyvin. Saimme toteutettua tutkimustehtävämme: selvittää kehitysvammaisten henkilöiden ohjaamisen monimuotoisuutta työ- ja päivätoiminnassa. Aiheemme, kehitysvammaisten henkilöiden ohjaaminen, on mielestämme erittäin perusteltu, sillä kehitysvammalain erityishuolto-ohjelmassa on määrätty, että henkilöille tulee järjestää tarpeellinen ohjaus heidän saamissaan palveluissa. Sosionomin ydinosaamisen kannalta tärkeää on tietää, miten asiakas kohdataan ja kuinka häntä tulee ohjata.

Tutkimusprosessi onnistui hyvin. Aikataulutuspetti matkan varrella, mutta ahkeralla työllä saimme aikataulutuksen takaisin raiteilleen. Tutkimuksen toteutus onnistui hyvin. Tutkimustuloksia analysoidessamme huomasimme, että kysymys 6 (Liite 4) oli vaikea. Lähes jokainen pohti kauan vastaustaan ja vastaukset jäivät suhteellisen niukoiksi. Kyseisen kysymyksen kohdalla käytimme myös niin sanottuja tukikysymyksiä runsaasti. Olisiko asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksissa tulevaisuudessa kehittämisen varaa? Keskustellessamme yhdessä aiheesta tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että on lähes mahdoton tehtävä luoda esimerkiksi sellaista kyselykaavaketta, joka toimisi jokaisen asiakkaan kohdalla. Kaikki kehitysvammaiset henkilöt ovat erilaisia, niin persoonaltaan kuin ymmärrykseltäänkin. Toiseksi ongelmaksi, kaikille yhteisen kaavakkeen lisäksi, voisi nousta ohjaajien miellyttämisen tarve, jolloin vastaukset eivät ehkä olisi totuudenmukaisia ja luotettavia. Uskomme kuitenkin, että asiakkaiden vaikuttaminen ohjaukseen on epäsuoraa ja päivittäistä. Haastateltavamme eivät uskoaksemme osanneet erotella vaikutusmahdollisuuksia, koska se on heille niin sanotusti päivän selvä asia. He eivät osanneet ajatella sitä epäsuoran vaikuttamisen näkökulmasta, vaan alkoivat heti miettiä erilaisia konkreettisia vaikutusvälineitä. Erityisen hyödylliseksi koimme kysymyksen numero 9 (Liite 4), koska monesti haastateltavat täydensivät vastauksiinsa vielä pohdinnan tasolla haastattelun loppumetreillä.

Tutkimustuloksia analysoitaessa tuli esille muitakin yllätyksiä kuin edellä oleva, niin sanottu hankala kysymys. Vastauksista kävi vahvasti ilmi työhyvinvoinnin ja ennen kaikkea työyhteisön toimivuuden tärkeys. Emme henkilökohtaisesti osanneet odottaa kyseisen aiheen esille nousemista, emme ainakaan näin vahvasti ja suuressa mittakaavassa. Mietimme monesti työmme tekemisen aikana kyseisen aiheen esille nousemisen syitä. Vaikuttiko vastauksiin mahdollisesti työhyvinvoinnin viimeaikainen esille nouseminen työpaikoilla ja esimerkiksi mediassa? Työskentely toimintakeskuksissa tapahtuu usein joko parityönä tai tiimityönä, joten jäimmekin pohtimaan, nousiko työyhteisön toimivuus tästä johtuen niin voimakkaasti esille.

Kehitysvammaliiton verkkosivulta löytyvässä julkaisussa käsitellään neljän eri kehitysvamma-alan järjestön tekemää aloitetta sosiaali- ja terveysministeriölle työ- ja päivätoiminnan uudistamisesta (Alhstèn 2010). Artikkelin on todella tarpeellinen ja käsittelee tärkeää aihetta. Tästä huolimatta olemme pettyneitä jälleen kerran, sillä myös tämä julkaisu käsittelee lähes kokonaisuudessaan kehitysvammaisten henkilöiden siirtymistä palkkatyöhön muun muassa avotyön ja tuetun työn kautta. Artikkelissa moititaan, että työ- ja päivätoiminta sekä toimintakeskuksessa käytettävät menetelmät ovat jääneet ajastaan jälkeen työllistymisen näkökulmasta tarkasteltuna. Artikkelissa esille nostettu näkemys on vakuuttava, jäimme kuitenkin kaipaamaan konkreettisia kehittämisideoita. Niitä artikkeli ei kuitenkaan työ- ja päivätoiminnan tai toimintakeskusten menetelmien kehittämiseksi antanut. Artikkelin suurin puute oli, ettei tässä artikkelissa huomioitu niitä henkilöitä, jotka eivät voi työllistyä toimintakeskuksen ulkopuolelle. Miksi unohdetaan heidät, jotka tarvitsevat toimintakeskuksen sisällä tapahtuvaa arvokasta työ- ja päivätoimintaa?

Haaveemme on, että joku jatkaisi tutkimustamme siitä mihin me jäimme. Kehitysvammaisten henkilöiden ohjaaminen työ- ja päivätoiminnassa on aihe, josta riittäisi loputtomasti tutkittavaa. Toivomme, että esimerkiksi jokin organisaatio toteuttaisi syvällisemmän ja laajamittaisemman tutkimuksen aiheesta. Olisi todella mielenkiintoista saada lukea esimerkiksi maanlaajuisia tutkimustuloksia siitä, miten palvelunkäyttäjät ja työntekijät kokevat ohjaamisen toimintakeskuksen arjessa. Ihanteellista olisi, jos mahdollinen jatkotutkimus toisi esiin konkreettisia keinoja

vastata palvelunkäyttäjien muuttuviin tarpeisiin ja sitä kautta vaikuttaa kehitysvammaisten henkilöiden elämän laadun paranemiseen entisestään. Totesimme opinnäytetyöprosessin aikana, että kehitysvammaisten ohjaamisesta ei löydy juuri lainkaan kirjallisuutta. Ohjausta eri aloilla ja eri asiakasryhmien kanssa käsitellään kirjallisuudessa paljon, mutta juuri kehitysvammaisten ohjaamista koskeva kirjallisuus puuttuu. Mahdollinen lisätutkimus saattaisi vastata myös juuri tähän tarpeeseen.

## LÄHTEET

- Alhstèn, M. 09.11.2010. Kehitysvammajärjestöiltä aloite työ- ja päivätoiminnan uudistamiseksi. [Verkojulkaisu]. Kehitysvammaliitto. [26.09.2011]. Saatavana: [http://kehitysvammaliitto.fi/media.html?tx\\_mininews\\_pi1\[showUid\]=272&cHash=2907112859](http://kehitysvammaliitto.fi/media.html?tx_mininews_pi1[showUid]=272&cHash=2907112859).
- Göranson, K. 1992. Todellisuuden ymmärtämisen kehittymien. Kehitysvammaliitto.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Hintsala, S. 1997. Tuettua vuorovaikutusta: Selkoryhmän ohjaajan opas. Helsinki: Kehitysvammaliitto ja Vanhustyön keskusliitto.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 1991. Teemahaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.
- Hyvärinen, M., Vesala, H. & Seppälä, M. 2002. Työ- ja toimintakeskukset tänään. Helsinki: Kehitysvammaliitto, tutkimus- ja kokeiluyksikkö Kotu.
- Ikonen, O (toim.) 1999. Kehitysvammaisten opetus: Mitä ja miten? Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Kaskinen, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.
- Kirkkomäki, P. 6/2004. Haastattelu: Päivätoimintakeskus pitää ovet avoinna. [Verkkosivusto]. Vernerin net. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. [ Viitattu 26.9.2011]. Saatavana: <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/kokemuksia/paivatoimintakeskus.html#c342>.
- Kirkkomäki, P. 2008. Kommunikaatio kuuluu työyhteisöön. Tukiviesti38 (4), 8.

- Kiuttu, P. 2010. Kehitysvammaisuus on luonnollinen osa elämää. Ketju 46 (1), 51.
- Kylèn, G. 1989. Kehitysvammaiset ja ymmärrys. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. Yleiset säännökset 1 §.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380. 1§ Lain tarkoitus ja 2§ Vammainen henkilö.
- Lehtinen, U. & Pirttimaa, R. 1995. Aikuiskasvatuksen suunnitelma NOVA: Normalisaatio, Osallistuminen, Vuorovaikutus, Aikuisuus: Miten tukea kehitysvammaisten nuorten ja aikuisten kasvua? Jyväskylä: Kasvatustieteiden tutkimuslaitos.
- Leskelä, L. & Virtanen, H (toim.) 2005. Toisin sanoen: Selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Löf-Rezessy, S. 2011. Sosiaaliturvaopas. Tukiviesti 41 (1), 20–21.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki : Gaudeamus.
- Palokari, S. 2002. 50 vuotta kehitysvammatyötä: Muutoksen tuulet. Ketju 37 (4), 27 – 28.
- Rajala, P. 2002. Elämä on yhteinen kertomus: Kehitysvammaliitto 50 vuotta. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Ruponen, R. Nummenmaa A.R. & Koivuluhta M. 2002. Ryhmänohjaus muutoksen mahdollisuuden maisemana. Teoksessa: Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1: Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-kustannus, 162–188.
- Räty, T. 2010. Vammaispalvelut: Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys Ry.
- Seppälä, H. 2011. Palvelusuunnitelma. Vernerinet kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Päivitetty 6.4.2011. [Verkkosivusto.] [ Viitattu 7.10.2011.] Saatavana: <http://verneri.net/yleis/sosiaaliturva/palvelusuunnitelma.html>



Seppälä, H & Rajaniemi, M. 2011. Mitä kehitysvammaisuus on? Vernerin net Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Päivitetty 28.3.2011. [Verkkosivusto.] [Viitattu 10.4.2011.] Saatavana: <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/mita-kehitysvammaisuus-on.html>.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710: Sosiaalipalvelut 17§.

Vauhkonen, T. 28.01.2011. Työyhteisön työhyvinvointi. [ verkkosivu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [1.10.2011.] Saatavana: [http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoyhteison\\_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoyhteison_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx).

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vinni, I. 1998. Tekstistä selkoa: kehitysvammaisten aikuisten selkokielisten ja yleiskielisten tekstien ymmärtäminen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Virtanen, H. 2009. Selkokielen käsikirja. Helsinki: Oppimateriaalikeskus Opike.

Wiman, R. 2004. Kumpaa pitäisi kuntouttaa ihmistä vai yhteiskuntaa? Teoksessa: V. Karjalainen & I. Vilkkumaa (toim.). Kuntoutus kanssamme: Ihmisen toimijuuden tukeminen. Helsinki: Stakes, 81–90.

## **LIITTEET**

**Liite 1** Teemahaastattelun keskeisimmät teemat.

**Liite 2** Tutkimuslupahakemus.

**Liite 3** Saatekirje tutkimuslupahakemukseen.

**Liite 4** Teemahaastattelun runko (haastateltavan kappale).

**Teemahaastattelun keskeisimmät teemat**

**TEEMA-ALUELUETTELO**

**1. Onnistunut ohjaus ja ohjaukseen vaikuttavat tekijät**

- Ohjauksen merkitys ja erilaiset ohjaustilanteet toimintakeskuksessa
- Ohjaukseen vaikuttavat tekijät
- Onnistunut ohjaus
- Ryhmän ohjaaminen verrattuna yksilön ohjaamiseen
- Asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa ohjaamiseen

**2. Ohjaamisen mukanaan tuomat haasteet**

- Ryhmän ohjaaminen verrattuna yksilön ohjaamiseen
- Haasteet ohjauksessa

**3. Ohjauksen kehittyminen ja tulevaisuuden näkymät**

- Ennen ja nyt
- Tulevaisuuden näkymät

## LIITE 2

1(2)

### Tutkimuslupahakemus.

Tutkimuslupahakemus koskien Xxxxxxx ja Xxxxxx toimintakeskuksen henkilökunnan teemahaastattelua

Opiskelemme Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa sosionomeiksi (AMK) ja olemme tekemässä opinnäytetyötä kevään-syksyn 2011 aikana, aiheesta; ohjaaminen kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnassa.

Opinnäytetyötämme varten haastattelimme osaa Xxxxx ja Xxxxx toimintakeskuksen henkilökunnasta. Haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista. Saa-  
miemme tulosten raportoinnissa huolehdimme, että vastaajat pysyvät anonyymeina ja hävitämme myös työstämme mahdolliset tunnistamista helpottavat seikat. Haastattelut ovat luottamuksellisia ja meitä sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus. Tulosten tulkinnan jälkeen hävitämme haastatteluaineistot asianmukaisin keinoin.

Opinnäytetyömme sivutuotteena teemme pienimuotoisen oppaan onnistuneesta ohjauksesta kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnassa. Oppaan lahjoitamme kiitoksena haastatteluihin osallistumisesta Xxxxx ja Xxxxx toimintakeskuksille.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Paikka

Päivämäärä

\_\_\_\_\_

Tutkimusluvan myöntäjä

Opinnäytetyön ohjaava opettaja Kerttu Veikkola

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

kerttu.veikkola@seamk.fi

---

Helena Suutari, Sosionomi (AMK) –

opiskelija

helena.suutari@seamk.fi

---

Salla- Maaria Yliviitala, Sosionomi (AMK)-

opiskelija

salla.yliviitala@seamk.fi

**Saatekirje tutkimuslupahakemukseen.**

Tervehdys!

Tässä ohessa lähetämme teille tutkimuslupahakemuksemme.

Lisätietoja voi kysyä sähköpostin välityksellä: [helena.suutari@seamk.fi](mailto:helena.suutari@seamk.fi) tai [salla.yliviitala@seamk.fi](mailto:salla.yliviitala@seamk.fi)

Tutkimuslupahakemuksen päätöksen voi lähettää meille osoitteeseen:

**Helena Suutari, Ruukintie 26 A5, 60100 Seinäjoki**

Yhteistyöterveisin: Helena Suutari ja Salla Yliviitala

**Teemahaastattelun runko (haastateltavan kappale).**

**TEEMAHAASTATTELU**

1. Koulutustausta (onko opetettu ohjausta?) ja työura.
2. Ohjauksen merkitys omassa työssäsi.
3. Ohjaukseen vaikuttavat tekijät.
4. Työhösi sisältyvät ohjaukselliset tilanteet. Milloin ohjaus on onnistunut? Mistä sen tietää?
5. Ryhmän ohjaaminen verrattuna yksilön ohjaamiseen. Yksilön huomioiminen ryhmässä.
6. Asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa ohjaamiseen.
7. Ohjauksen muuttuminen työurasi alusta tähän päivään. Tulevaisuuden näkymät. Mihin tulisi kiinnittää huomiota enemmän?
8. Haasteet ohjauksessa.
9. Sana on vapaa!